



MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ

*La Ministre*

*Paris, le 9.3.2018*

Professeurs, Président,

Notre système de santé permet aux Français de bénéficier d'une des meilleures espérances de vie au monde, et, grâce à l'assurance maladie, d'un haut niveau de prise en charge des dépenses par la solidarité nationale. Les Français y sont légitimement très attachés.

Cependant, notre système de santé, construit dans une période d'après-guerre, présente des points à améliorer :

- Un investissement insuffisant dans la prévention.
- La difficulté d'accès aux soins dans certains territoires,
- La complexité et le cloisonnement de notre système, qui laisse souvent au patient la tâche de coordonner les différents professionnels.

Les réformes à entreprendre pour pallier ces difficultés ne peuvent s'envisager que dans une approche globale incluant les soins de ville, l'hôpital, le secteur médico-social : en somme, l'ensemble des professionnels, en lien étroit avec les patients.

Professeur Dominique LE GULUDEC  
Présidente du collège de la haute autorité de santé (HAS)  
5, Avenue du Stade de France  
93210 SAINT-DENIS

Professeur Olivier LYON-CAEN  
Médecin conseil national de la caisse nationale d'assurance maladie (CNAM)  
50 Avenue du Professeur André Lemierre,  
75020 PARIS

Monsieur Alain-Michel CERETTI  
Président de France Assos Santé  
10, Villa bosquet  
75007 PARIS

.../...

C'est en ce sens que le Premier Ministre a annoncé, le 13 février 2018, au centre hospitalier d'Eaubonne-Montmorency, le lancement d'une grande *consultation* autour d'une **stratégie de transformation du système de santé (STSS)**.

Cette consultation sera organisée autour de cinq *chantiers* : la qualité et la pertinence des soins, les modes de financement et de régulation, le virage numérique, la formation et la gestion des professionnels de santé et enfin l'organisation territoriale des soins.

J'ai souhaité que le co-pilotage de la consultation sur le thème « **Inscrire la qualité et la pertinence des soins au cœur des organisations et des pratiques** » vous soit confié compte tenu de vos missions actuelles, de votre expérience et de vos compétences.

L'ambition est de faire émerger le **maximum d'idées, à partir de la mobilisation de tous les acteurs, pour construire la feuille de route opérationnelle de cette stratégie de transformation visant à garantir des soins de la meilleure qualité possible pour l'ensemble des Français**. La diffusion au public depuis 2006 d'indicateurs de qualité des soins délivrés en établissements de santé, la certification de ces établissements, la rémunération des médecins libéraux sur objectifs de santé publique (ROSP) ont constitué des premiers éléments de réponse. Il convient aujourd'hui d'aller plus loin pour placer les notions de qualité et de pertinence des soins au cœur des stratégies et des leviers de transformation de notre système de santé.

Votre mission nécessite d'organiser la mobilisation des professionnels de santé, qu'ils exercent en ville, dans les établissements de soins ou médico-sociaux, en associant les usagers.

Vous aurez la responsabilité de piloter l'organisation de ces consultations, d'en assurer le bon déroulement, d'encadrer l'animation des ateliers, et de coordonner la rédaction de la feuille de route opérationnelle 2018-2022. Vous me présenterez vos premières propositions à la fin du mois de mai. **Sans préjuger des propositions nouvelles** que vous porterez dans l'exercice de votre mission, je souhaite que vos travaux puissent s'articuler au minimum autour d'un certain nombre de **problématiques**.

Tout d'abord, je souhaite que vous élaboriez dès cette année, en lien avec la Haute Autorité de Santé, des indicateurs de qualité des parcours qui portent sur les dix pathologies les plus fréquentes (par exemple le diabète ou l'insuffisance rénale).

En effet, aujourd'hui, une des faiblesses majeures de notre système de santé est d'insuffisamment mesurer et rendre accessible aux patients la qualité des soins, quel que soit le lieu ou la structure où ils sont prodigués. En outre, la mesure de la qualité des soins prodigués au patient, lorsqu'elle existe, ne prend pas en compte la réalité de son parcours et de l'intervention de l'ensemble des professionnels y concourant, et les modalités de financement ne prennent pas en compte les résultats des soins, mais uniquement les moyens mis en œuvre. Cette mesure est nécessaire pour parvenir à une réorganisation des soins dans nos territoires, pour que le parcours de soins s'adapte au mieux au parcours de vie des citoyens.

C'est donc que la mesure de la qualité des parcours est bien une priorité. Ça n'est qu'à travers ce « diagnostic » que l'on pourra, parallèlement, tirer toutes les conclusions en termes de transformation de notre système de soins. Ces indicateurs devront être systématisés durant l'année 2019 et bien évidemment être intégrés aux travaux d'évolution des modèles de financement.

La diffusion publique de ces indicateurs devra participer à la construction d'un système d'information qui fasse sens pour l'ensemble des acteurs : patients, professionnels de santé hospitaliers et libéraux, assurance maladie, agences régionales de santé...

Attente forte de la part des patients et des usagers, ce nouveau type d'information – plus accessible, plus compréhensible et surtout plus objective pour les patients – contribuera ainsi à faciliter leur orientation dans le système de santé et par là même la promotion de leur autonomie.

La seconde priorité, est de renforcer la confiance des patients et usagers en leur système de santé, pour qu'ils soient résolument des acteurs de cette politique de transparence et d'amélioration continue de qualité des soins. Je souhaite que des solutions concrètes soient proposées pour faire que la satisfaction des patients soit systématiquement mesurée au décours d'une prise en charge. Dans ce cadre, vous serez attentifs à travailler dans la continuité des travaux pilotés depuis 2015 par la Haute Autorité de Santé concernant le dispositif e-Satis qui mesure la satisfaction des patients hospitalisés. Vous veillerez à ce que les patients et leurs représentants soient parties prenantes dès la phase de consultation, et soient ainsi associés à l'élaboration des indicateurs qu'ils auront demain à renseigner.

Parce que s'intéresser à l'autre constitue une des valeurs du soin, je souhaite que tous les personnels exerçant en établissement de santé puissent faire part de leur perception du service rendu aux patients. Cette démarche contribuera – j'en suis convaincue – à encourager chaque soignant à s'interroger sur ces pratiques, son rôle et son apport auprès des patients et participera à donner un sens encore plus fort à son métier, et à le faire s'engager davantage dans l'évolution des organisations de soins. Vous définirez un cadre opérationnel permettant à tous les établissements de santé de mener régulièrement des enquêtes auprès de leurs personnels sur leur perception du service rendu aux patients.

La troisième priorité est de développer la qualité et la sécurité des soins afin d'améliorer l'efficacité de notre système de santé. Pour cela, vous mènerez une réflexion pour faire de la pertinence des soins un objectif central de l'amélioration des pratiques professionnelles, fortement lié au développement professionnel continu, à la recertification des professionnels et à l'essor d'une plus grande collégialité et association du patient dans les prises de décisions le concernant. Proposer la bonne intervention, le bon acte, le bon médicament, le bon examen d'imagerie et par le bon praticien concourt en effet à réduire les inconvénients et les risques pour les patients, tout en répondant aux enjeux d'une gestion économe des dépenses de santé.

Il convient aussi pour avancer de mobiliser les représentants des différentes spécialités médicales dans une démarche nouvelle qui les invite à prendre toute leur part à l'identification des meilleures pratiques en matière de pertinence et de qualité des soins.

Cette démarche devra mobiliser les conseils nationaux professionnels et le collège de médecine générale qui rassemblent déjà toutes les composantes utiles et les formes d'exercice, au sein de chaque spécialité, et sont ainsi en situation de s'engager dans l'identification de propositions pragmatiques de prise en charge axées sur la pertinence et la qualité des soins.

Pour asseoir la méthode, vous pourrez, dans un premier temps, identifier deux ou trois parcours, à fort enjeu de santé publique à partir desquelles s'élaborera une méthode de travail susceptible de s'élargir à d'autres champs.

De premières propositions, attendues dans un délai de trois mois, devront intégrer des éléments opérationnels sur les modalités de leur diffusion et de leur appropriation par les professionnels concernés.

Enfin, j'attire votre attention sur la nécessité de travailler vos propositions en articulation avec les autres chantiers car c'est le système de santé dans son entier qui mérite d'être réinterrogé. Par ailleurs, votre travail s'inscrira en cohérence avec les plans et programmes élaborés sur la durée du quinquennat.

Je sais pouvoir compter sur votre mobilisation pour animer ce chantier en faveur d'une transformation du système de santé efficace et durable.

Je vous prie de croire, Professeur, Président, à l'expression de ma considération distinguée.



Agnès BUZYN