



# Comment évaluer les résultats médicaux par les patients ?

*Carole Avril, Xavier Cathelineau, Grégory Katz  
Modérateur : François Sarkozy*

## **1. Évaluation des résultats médicaux ou conformité à un standard de prise en charge ?**

Le patient est le client final du système de soins. Son avis est donc fondamental. Avant et après avoir recouru à un professionnel ou à un établissement de santé, le patient se rend sur internet. Il consulte et donne des évaluations en fonctions de critères divers, dont la prise en charge administrative ou les prestations hôtelières. En parallèle, les questionnaires de sortie soumis aux patients portent de plus en plus sur les prestations hôtelières, sur la prise en charge administrative et sur le niveau d'information. La dimension directement liée aux soins est de moins en moins présente dans ces questionnaires. Les soins ne sont plus réellement évalués en fonction de leur qualité, mais en fonction de leur conformité à un standard.

## **2. Faut-il conduire les patients à évaluer les résultats médicaux ?**

La question ne se pose pas. Il est absolument nécessaire de conduire les patients à évaluer les résultats médicaux. La question est donc : comment ? Dans certains pays, par exemple en Suède, les établissements de santé sont évalués par les patients. Les résultats sont publics et permettent la comparaison. Il en résulte une amélioration notable des performances des établissements dont les résultats étaient inférieurs à la moyenne.

## **3. L'évaluation du patient sur la prise en charge de sa maladie**

Au départ, le patient attend une chose, que sa maladie soit prise en charge. Le patient souhaite que cette prise en charge lui permette d'avoir ou de retrouver une vie sociale et professionnelle normale. Or cette dimension essentielle pour le patient n'est pas ou n'est que très peu évaluée.

#### **4. Comment évaluer la qualité de vie des patients après la prise en charge ?**

L'évaluation de l'effet de la prise en charge sur la qualité de vie des patients ne peut pas être réalisée à la sortie de l'établissement de santé. Le patient doit prendre le temps d'apprécier sa qualité de vie et être en mesure de formuler un avis sans subir la pression – même non voulue – des professionnels de santé. Des pilotes sont lancés pour conduire les patients à adresser des données quotidiennes au sujet de leur qualité de vie, par exemple après le traitement d'un cancer. Le numérique aidera beaucoup à développer cette évaluation au long cours. Cette évaluation ne doit pas se limiter à une liste de questions, mais a vocation à prendre différentes formes. Il est important de recueillir la parole spontanée des patients et de se reposer sur une approche qualitative. À terme, le DMP pourrait compter un onglet dédié à l'évaluation par le patient.

#### **5. Vers une valorisation financière de la qualité ?**

Aujourd'hui, les actes sont remboursés de la même manière, ce qui peut sembler absurde lorsque le niveau de qualité peut fortement varier d'un établissement à un autre. Dans le futur, la généralisation de l'évaluation des résultats médicaux pourrait être de nature à moduler les rémunérations des professionnels et établissements de santé. Le système de santé a en effet vocation à répondre à un besoin dans un contexte économique contraint.