

M. PONSEILLÉ

Actuellement, le problème essentiel pour les professionnels réside dans la procédure d'évaluation. A mon sens, la meilleure évaluation envisageable repose sur les résultats, le reste étant accessoire. Les interrogations portent sur la manière de procéder : faut-il évaluer les procédures ou l'activité ? L'activité est sans doute plus intéressante. Par ailleurs, vaut-il mieux être évalué par des journalistes ou des professionnels ? A mon sens, la démarche est complémentaire. Je souhaiterais savoir comme vous envisagez de faire évoluer votre méthodologie. Pensez-vous avoir mis en place un système intéressant et définitif ? Allez-vous trouver d'autres moyens afin de peaufiner votre méthode ? Enfin, j'estime que ce palmarès a certes une incidence sur les établissements, mais à moyen terme, je ne pense pas que cela influe sur le comportement des usagers.

Jérôme VINCENT

A mon sens, nous avons utilisé les possibilités du PMSI au maximum. J'espère que notre travail peut être enrichi par d'autres données car nous sommes parfois mal informés.

François MALYE

Nous avons tenté d'améliorer cette enquête en multipliant les spécialités. Pour ma part, je pense que le PMSI demeure « la colonne vertébrale » de l'étude.

Louis SERFATY

Comme se situe l'ANAES par rapport à l'amélioration de la qualité ?

M. GUIRAND-CHAUMEL

Le palmarès fait réagir et rend service à l'ANAES. Tout ce qu'un professionnel souhaite est en effet de faire aussi bien, voire mieux que ses collègues. Le classement du *Figaro Magazine* fait par conséquent office d'aiguillon. De son côté, l'ANAES poursuit son objectif d'amélioration de la qualité, ce qui est une démarche différente. L'évaluation par des gens extérieurs à l'établissement, autour d'un référentiel, est importante, mais ne sera effective que dans plusieurs années. Alors, je pense que l'action de l'ANAES nuira au palmarès. En effet, elle est incontestable et vous ne pouvez pas aborder la qualité. Certes, votre attitude a été courageuse. Elle est utile aux professionnels et les encourage à accepter le fait d'être évalué de façon moderne. Cependant, je vous conseille de vous interroger sur la pertinence de vos critères. Vos certitudes doivent en effet être remises en question. Nous pouvons affiner votre travail. Il faut pour cela trouver la bonne formule : en effet, comment juger de la qualité quand on ne dispose que de quantités ? La qualité se mesure, s'améliore et se valorise.