

ACCREDITATION & QUALITÉ DES SOINS

Dr M. BOUMAZA

Pr A. AYADI

Conseil régional Ordre des Médecins ANNABA



L'évaluation des pratiques cliniques, la recherche de la qualité, la prévention des risques ne sont pas des démarches nouvelles à l'hôpital puisqu'elles sont la base même des pratiques soignantes enseignées depuis les origines de la médecine.

Depuis quelques années, évaluation, qualité, sécurité sont devenues les maîtres mots de toute réforme de santé. Ainsi, les notions de qualité, de performance et d'évaluation deviennent les mots clés des réformes engagées visant à reconsidérer l'organisation et le fonctionnement des structures de santé.



- En Algérie, si le Droit des citoyens à la santé est reconnu par la Constitution et les différentes lois qui se sont succédées, les prestations en soins offertes sont loin d'être satisfaisantes, ce qui a même valu il y a quelques années le changement de nom du Ministère de la Santé en Ministère de la Santé et de la Réforme Hospitalière.

Moi...je pense "Qualité" !



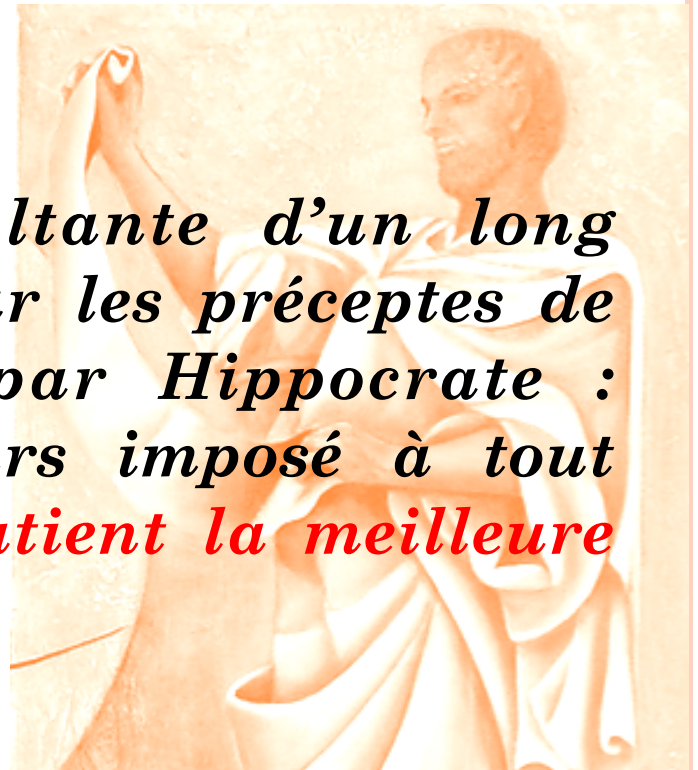
Beaucoup d'acteurs cependant paraissent se contenter uniquement de ces mots pour donner l'illusion d'une évolution.

- Est-ce un effet de mode, la conséquence de la mise en cause de la sécurité de nos pratiques ou une réelle volonté d'amélioration de la qualité ?
- Et en avons-nous les moyens ? alors que l'amélioration de la qualité des soins, la promotion des bonnes pratiques et le bon usage des soins auprès des professionnels de santé et des usagers obéissent à des mécanismes plus complexes.



- *« La qualité c'est l'aptitude à répondre aux besoins exprimés, implicites et potentiels de l'usager, de sa famille et des acteurs avec qui elle entre en coopération, en vue de maintenir ou d'améliorer l'état de santé, l'autonomie sociale et la dignité d'être humain des personnes qui lui sont confiées ».*

- *Cette politique est la résultante d'un long cheminement commençant par les préceptes de bonne pratique enseignés par Hippocrate : L'éthique médicale a toujours imposé à tout médecin d'offrir à chaque patient la meilleure qualité des soins possible*



Il y a plus de 400 ans, Galilée écrivait aussi :

« mesure ce que tu peux mesurer et rends mesurable ce qui ne l'est pas encore ».

*« La qualité, ce n'est pas une destination,
c'est un voyage »*



LA QUALITE DES SOINS : LES ACTEURS



*les attentes, les contraintes et les exigences de ces différents acteurs sont en perpétuelle évolution :
La recherche de la qualité n'aura jamais de limite.*



quatre types d'outils pour améliorer la qualité des soins :

- **des outils relatifs aux connaissances et aux compétences :** formation médicale initiale et continue, lecture de revues, Recommandations pour la pratique clinique (RPC), Réunions de concertation pluridisciplinaires (RCP)
- **des outils relatifs à la décision médicale :** aide-mémoire, arbre décisionnel, informatique.
- **des outils relatifs au contrôle de la qualité :** enquête de pratiques, retour d'informations, enquêtes de satisfaction de patients, groupe de pairs, cercle de qualité. ;
- **des outils relatifs à l'amélioration de la qualité :** audit clinique, démarche et assurance qualité.



L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOINS

Même si elle soulève des inquiétudes et des craintes car derrière elle, se cachent ou s'affichent des enjeux et se prennent des orientations importantes, l'évaluation est :

- une aide essentielle à la prise de décisions,*
- un déclencheur de changement*
- et un outil fondamental pour s'améliorer.*

L'évaluation apportera de l'objectivité et mettra à mal les a priori et les jugements non fondés.

Cette perspective pourra influencer sur une approche collective de l'évaluation ou une approche individuelle, notions que l'on retrouve dans l'évaluation des pratiques professionnelles (EPP).

L'évaluation de la qualité des soins est devenue nécessaire, incontournable et obligatoire

Trois points forts méritent d'être soulignés:

✓ l'évaluation est une dynamique qui doit souvent être intégrée dans une approche plus large d'amélioration globale du soin et dans une politique d'amélioration de la qualité ;

✓ l'évaluation n'a aucune connotation négative et doit être bien différenciée d'une sanction

(elle ne cherche pas des coupables, mais dresse un constat objectif à partir de données vérifiées permettant de définir des axes d'amélioration opérationnels);

✓ le constat de l'écart n'est pas le terme final de l'évaluation médicale: Par rapport à d'autres études qui sont réalisées, l'évaluation sous-tend l'application de mesures correctives lorsqu'un écart a été visualisé ;



○ *Les objectifs de l'évaluation des soins peuvent cependant différer selon la perspective qui a conduit à la réalisation de cette évaluation. Cette perspective va influencer sur le résultat d'une évaluation en terme clinique, en termes de qualité de vie, en termes d'économie.*

Le jugement sera bien sûr différent selon que l'on se place du point de vue:

*-du système de santé
« le politique », le payeur,
un établissement de santé,
un service hospitalier, un
soignant, un patient
-ou si, dans un objectif plus
général, on envisage cette
évaluation dans le champ
de la santé publique.*



ACCREDITATION

Si les notions de qualité, d'évaluation et de performance ne sont pas nouvelles dans la culture hospitalière, la construction d'outils, d'instruments de mesure pour objectiver la qualité des prestations hospitalières est une évolution positive.

L'accréditation s'imposant progressivement comme le mécanisme principal de l'évaluation de la qualité des soins.

Cette procédure d'évaluation externe à un établissement de santé, effectuée uniquement par des professionnels, concerne l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques.

Elle vise à assurer que les conditions de sécurité, de qualité des soins et de prise en charge du patient sont réellement prises en compte.

UNE AIDE A DOMICILE,
UN DOCTEUR OU
L'HÔPITAL, QU'EST CE
QUE TU VEUX MAMIE?

LA PAIX !

Poulain





MERCI POUR VOTRE AIMABLE ATTENTION