

Module 5:

Qualité en santé et Management participatif : une aspiration, une nécessité

Introduction

Le principal levier de dynamisation des systèmes de santé est la qualité. Un système de santé de qualité, se définit par son engagement dans le respect et la dignité des patients, par sa souci du rapport coût-efficacité et par une amélioration continue de la qualité de ses prestations. Il doit donc avoir la capacité d'apprendre en continu à partir de ses erreurs, comme il doit tout faire pour les prévenir.

De manière globale, le Management par la Qualité dans les établissements de santé impose à tous les professionnels du soin, de changer de paradigme dans la gestion de leurs établissements au quotidien. Ils doivent se focaliser sur les attentes de leurs patients/communauté, se concentrer sur leurs processus organisationnels respectifs et prendre des décisions d'amélioration sur la base de données fiables. Ceci sans oublier que ce nouveau paradigme de gestion participatif puise sa force dans le travail en équipe.

S'inscrire dans un processus d'amélioration continue de la qualité des système de santé, implique pour les responsables, un engagement de longue haleine. Il leur faudra donc réformer leur organisation, et promouvoir la communication interhumaine et institutionnelle. Il leur faudra également impliquer tous les acteurs de la santé vers l'atteinte d'un but commun et pour finir, ils auront à sensibiliser, à développer rapidement les compétences du personnel soignant dans le domaine de la qualité et de la sécurité et à les outiller.

Objectifs :

- Identifier la place du management par la qualité (principes théoriques & modèles) dans le développement des établissements de santé ainsi que les systèmes de santé
- Savoir utiliser les outils pratiques d'analyse de la qualité (flow charts, diagrammes, benchmarking, enquêtes...)
- Dégager l'importance des aspects relationnels dans le management par la qualité, en se basant sur les méthodes de résolution des problèmes en groupe
- Intégrer les approches utiles pour des améliorations de la qualité dans leur propre contexte de travail

Contenu :

Ce module passera en revue le concept du management par la qualité et son application dans le domaine des services de santé, les principes et les méthodes d'implantation d'une stratégie d'amélioration de la qualité. Il explore pourquoi et comment les organisations de santé doivent développer une démarche qualité; d'associer performance, développement des personnes et satisfaction des besoins des usagers. Maximiser l'émergence de la qualité fera l'objet, à travers certains traceurs, d'une investigation particulière afin de montrer que la qualité est à la portée de tout établissement de soins moyennant certaines précautions d'usage.

Méthodes pédagogiques :

Des ateliers pédagogiques basés sur des analyses et des discussions des cas constitueront les méthodes d'échanges interactifs associés à des exposés, des travaux de groupe renforcés par des lectures personnelles par sous thèmes du module. Chaque atelier se déroulera en 3 temps : 1) les participants sont d'abord invités à résoudre individuellement un problème lié à l'un des aspects du concept de la qualité; 2) en groupe, ils discutent les solutions qu'ils ont apportées au problème pour en arriver à une approche commune qu'ils présenteront en plénière à l'ensemble du groupe; et 3) en plénière, chaque groupe présente ses résultats, suivi de discussion. A la fin de la plénière, le facilitateur fait la synthèse et dégage les concepts et les principes à retenir.

Public cible :

Gestionnaires des services et établissements de santé; Professionnels de la santé; Cadres des instances dirigeantes du système de santé (Directeurs de la santé, Planificateurs/évaluateurs, et consultants dans des organisations nationales et internationales.

Responsables du module

- Pr Ali MTIRAOUI a été, tour à tour, médecin responsable d'un Centre de santé de base, chef d'un District sanitaire, chef de Service Régional des soins de santé de base de la région sanitaire de Sousse, enseignant au département de santé communautaire puis directeur de ce même département; et Doyen de la Faculté de médecine de Sousse depuis 2011.
- Pr. Ag Chakib ZEDINI, Professeur Agrégé en médecine communautaire, responsable de l'enseignement de la qualité des soins & management des services de santé, Faculté de médecine de Sousse