

**MINISTERE DE LA SANTE**

\*\*\*\*\*

**SECRETARIAT GENERAL**



**BURKINA FASO**

Unité – Progrès – Justice

**REFERENTIEL QUALITE DES FORMATIONS  
SANITAIRES PUBLIQUES ET PRIVEES DU  
BURKINA FASO**

VERSION provisoire 01 –jan 2020

## **PREFACE**

La question de la qualité des soins et de la sécurité des patients se pose avec acuité dans notre pays. Notre volonté politique est de passer à la vitesse supérieure en utilisant de façon optimale toutes les ressources nécessaires pour répondre aux exigences légitimes de santé de nos populations.

C'est pour cela que, ce référentiel, qui recapitule les exigences organisationnelles et techniques de la qualité des soins est un outil important qui sera mis à la disposition des formations sanitaires aussi bien publiques que privées pour impulser et harmoniser les efforts d'amélioration continue de la qualité.

Elle sera la base aussi bien pour l'organisation et la mise en œuvre des prestations que l'évaluation de la qualité des formations sanitaires dans le processus de certification/accréditation et d'achat stratégique des formations sanitaires.

Elle sera revue de manière périodique pour prendre en compte les nouvelles exigences du système.

J'invite donc, tous les acteurs que sont les prestataires de soins, les responsables administratifs des établissements de santé et les partenaires techniques et financiers à s'approprier ce document combien important et à se conformer aux normes qui y sont établies pour une meilleure qualité des soins de santé au Burkina Faso.

Le Ministre de la santé

**Professeur Léonie Claudine LOUGUE/SORGHO**

*Officier de l'ordre de l'Etalon*

## **SIGLES ET ABBREVIATIONS**

<b>ANRP</b>	:	Agence nationale de régulation pharmaceutique
<b>C</b>	:	Critère
<b>CA</b>	:	Conseil d'administration
<b>CHR</b>	:	Centre hospitalier régional
<b>CHU</b>	:	Centre hospitalier universitaire
<b>CM</b>	:	Centre médical
<b>CMA</b>	:	Centre médical avec antenne chirurgicale
<b>COGECMA</b>	:	Comité de gestion du CMA
<b>CSPS</b>	:	Centre de santé et de promotion sociale
<b>DAC</b>	:	Dossier d'appel à concurrence
<b>DAO</b>	:	Dossier d'appel d'offre
<b>DC</b>	:	Direction centrale
<b>DGOS</b>	:	Direction générale de l'offre de soins
<b>DMR</b>	:	Dispositifs médicaux réutilisable
<b>DQSS</b>	:	Direction de la qualité des soins et de la sécurité des patients
<b>DRH</b>	:	Direction des Ressources humaines
<b>DRS</b>	:	Direction régionale de la santé
<b>DS</b>	:	District sanitaire
<b>E</b>	:	Exigence
<b>ECD</b>	:	Equipe Cadre de District
<b>EPI</b>	:	Equipement de protection individuelle
<b>ETP</b>	:	Education thérapeutique des patients
<b>MS</b>	:	Ministère de la santé
<b>OMS</b>	:	Organisation mondiale de la Santé
<b>PCI</b>	:	Prévention et contrôle des infections

- PCIME** : Prise en charge intégrée des maladies de l'enfant
- PMA** : Paquet Minimum d'activités
- PNDES** : Programme National de Développement Economique et Social
- PNDS** : Plan national de développement sanitaire
- PPM** : Plan de passation des marchés
- SNIS** : Système national d'information sanitaire
- TETU** : Tri, évaluation et traitement d'urgence
- TIC** : Technologie de l'information et de la communication

## Table des matières

PREFACE .....	I
INTRODUCTION.....	1
A. GENERALITES SUR LE REFERENTIEL .....	2
I. STRATEGIE NATIONALE DE LA QUALITE DES SOINS INTEGRES CENTRES SUR LES PERSONNES ET LA SECURITE DES PATIENTS .....	2
II. DEMARCHE DE CERTIFICATION DES FORMATIONS SANITAIRES .....	6
III. DOMAINE D'APPLICATION DU REFERENTIEL.....	8
IV. ARTICULATION DES EXIGENCES.....	8
V. TERMES ET DEFINITIONS.....	9
B. LES DIFFERENTS DOMAINES D'APPLICATION ET LEURS EXIGENCES	13
I. MANAGEMENT GENERAL .....	13
II. PLANIFICATION.....	21
III. COMMUNICATION .....	23
IV. GESTION EFFICIENTE DES RESSOURCES FINANCIERES.....	23
V. GESTION DES ACHATS .....	24
VI. DISPONIBILITE D'INFRASTRUCTURES ADEQUATES .....	27
VII. MAINTENANCE DU MATERIEL ET DES EQUIPEMENTS.....	30
VIII. GESTION DE L'HOTELLERIE ET DE LA RESTAURATION.....	31
IX. GESTION INTEGREE DU SYSTEME D'INFORMATION .....	33
X. SUIVI DE L'AMELIORATION CONTINUE.....	37
XI. GESTION DOCUMENTAIRE .....	41
XII. ORGANISATION DES SOINS ET DES SERVICES .....	42
XIII. REALISATION DES PRESTATIONS .....	48
C. REFERENCES.....	69

## INTRODUCTION

Les prestations de soins connaissent une variation dans les pratiques des professionnels de santé. Dans le souci de donner aux populations des soins de qualité, le Ministère de la Santé a voulu harmoniser les pratiques des différents acteurs. Il a élaboré à cet effet un référentiel qualité qui est un document récapitulatif de toutes les exigences en matière de qualité voulue. Ce référentiel à la fois réglementaire et normatif, est destiné aux professionnels de santé ainsi qu'aux établissements de santé de soins. Il vise à l'amélioration des prestations des soins et des services au profit des clients. Il prend en compte tous les textes légaux et réglementaires en vigueur en matière de santé au Burkina Faso. Il s'agit des directives nationales, des normes et des protocoles en matière de santé. Il permettra aux différents acteurs de soins de fournir des prestations selon des lignes directrices définies sur la base desquelles tous les établissements de santé offrant des soins seront évalués. Ce document qui se veut un outil de référence tient compte :

- De la définition et des dimensions de la qualité des soins ;
- Des principes et des dimensions du management de la qualité ;
- Des problèmes prioritaires de la qualité des soins ;
- Des prestations prioritaires de soins du Ministère de la Santé.

Ce référentiel élaboré est mis à la disposition de tous les acteurs afin de leur permettre d'harmoniser les pratiques dans la prestation des soins. Il permettra également une évaluation globale de la performance de l'ensemble des établissements de santé qu'ils soient publics ou privés. La médecine traditionnelle qui intervient dans l'offre des soins au Burkina Faso a été aussi prise en compte dans les exigences pour améliorer la collaboration entre les entités de prise en charge et des prestataires de soins.

## **A. GENERALITES SUR LE REFERENTIEL**

### **I. STRATEGIE NATIONALE DE LA QUALITE DES SOINS INTEGRES CENTRES SUR LES PERSONNES ET LA SECURITE DES PATIENTS**

La stratégie nationale de la qualité des soins intégrés centrés sur les personnes et la sécurité des patients adoptée en 2019 trouve son fondement dans la politique nationale de santé qui vise à offrir à toute la population des soins de santé qui leur procurent le bien-être physique, mental et social. Elle donne les orientations pour les formations sanitaires publiques et privées qui offrent des soins efficaces, centrés sur la personne et la sécurité du patient, le personnel, les populations et l'environnement.

Elle repose sur trois approches à savoir :

- La mise en place du système de management de la qualité
- L'approche des soins intégrés centrés sur les personnes
- Les principes de la sécurité des patients

L'impact de la stratégie qualité des soins est de contribuer à faire en sorte que « l'état de santé des populations soit amélioré ». Il comporte trois principaux effets à savoir :

- L'offre de soins intégrés, centrés sur les personnes et sécurisés ainsi que les services rendus sont de qualité ;
- Les populations bénéficient des soins intégrés centrés sur les personnes et sécurisés, ainsi que des services de qualité ;
- Les utilisateurs des services de santé sont protégés contre les préjudices liés aux activités de soins intégrés centrés sur les personnes et la sécurité du patient, ainsi que des services reçus.

La mise en place d'un référentiel unique regroupant les exigences organisationnelles et techniques pour des prestations de qualité, prenant en compte l'approche des soins intégrés centrés sur les personnes et la sécurité des patients est un des produits majeurs de la stratégie.

## **PRINCIPES ET DIMENSIONS DE LA QUALITE DES SOINS AU BURKINA FASO**

### **Les principes du management de la qualité**

Selon la norme ISO 9000 on dénombre 7 principes de management de la qualité :

#### Orientation client

Le principal objectif du management de la qualité est de satisfaire aux exigences des clients et de s'efforcer d'aller au-devant de leurs attentes. Des performances durables sont obtenues lorsque la formation sanitaire obtient et conserve la confiance des clients et des autres parties intéressées pertinentes.

#### Leadership

A tous les niveaux, les dirigeants établissent la finalité et les orientations et créent des conditions dans lesquelles le personnel est impliqué pour atteindre les objectifs qualité de la formation sanitaire. L'établissement de la finalité et des orientations et l'implication du personnel permettent à une formation sanitaire d'aligner ses stratégies, politiques, processus et ressources afin d'atteindre ses objectifs.

#### Implication du personnel

Un personnel compétent, habilité et impliqué à tous les niveaux de la formation sanitaire est essentiel pour améliorer sa capacité à créer et fournir de la valeur. Pour gérer un organisme de façon efficace et efficiente, il est important de respecter et d'impliquer l'ensemble du personnel à tous les niveaux. La reconnaissance, l'habilitation et l'amélioration des compétences facilitent l'implication du personnel dans l'atteinte des objectifs qualité de la formation sanitaire.

#### Approche processus

Des résultats cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace et efficiente lorsque les activités sont comprises et gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent.

Le Système de management de la qualité (SMQ) est constitué de processus corrélés. Comprendre comment des résultats sont obtenus par ce système permet à un organisme d'optimiser le système et ses performances.

### **1. Amélioration**

Le succès d'une formation sanitaire repose sur une volonté constante d'amélioration. L'amélioration est essentielle pour qu'elle conserve ses niveaux de performance actuels, réagisse à toute variation du contexte interne et externe et crée de nouvelles opportunités.

### **2. Prise de décision fondée sur des preuves**

Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation des données et des informations sont davantage susceptibles de produire les résultats escomptés. La prise de décision peut être un processus complexe et elle comporte toujours une certaine incertitude. Elle implique souvent de multiples types et sources de données d'entrée, ainsi que leur interprétation qui peut être subjective. Il est important de comprendre les relations de cause à effet et les conséquences involontaires possibles. L'analyse des faits, des preuves et des données conduit à une plus grande objectivité et à une plus grande confiance dans la prise de décision.

### **3. Management des relations avec les parties intéressées**

Pour obtenir des performances durables, les formations sanitaires gèrent leurs relations avec les parties intéressées pertinentes. Telles que les prestataires, les parties intéressées pertinentes ont une influence sur leurs performances. Des performances durables sont plus susceptibles d'être obtenues lorsque la formation sanitaire gère ses relations avec toutes les parties intéressées de manière à optimiser leur impact sur ses performances. La gestion des relations avec ses réseaux de prestataires et de partenaires à une importance particulière.

## **Dimensions de la qualité des soins**

Les principales dimensions de la qualité des soins sont les suivantes :

1. **La compétence technique** : c'est la mesure dans laquelle les tâches effectuées par le personnel et les établissements sont conformes aux normes ou répondent aux attentes techniques.
2. **L'accès aux services** : il reflète l'absence d'obstacles géographiques, économiques, sociaux, organisationnels ou linguistiques aux services.
3. **L'efficacité** : c'est la mesure dans laquelle les résultats souhaités sont atteints. L'efficience : c'est l'efficacité au moindre coût. Elle se réfère à l'utilisation optimale des ressources disponibles pour obtenir les bénéfices ou les résultats les meilleurs.
4. **Les relations interpersonnelles** : désignent l'écoute et la communication efficaces entre les prestataires et entre les prestataires et les clients. Elles s'appuient sur le développement de la confiance, du respect, de la confidentialité et de la sensibilité aux préoccupations du client. L'accueil y occupe une place importante.
5. **La réactivité** : La réactivité ou la sensibilité du système à la demande du patient renvoie à des notions telles que le respect des patients, la dignité, la confidentialité, la participation aux choix, le soutien social, le choix de fournisseurs de soins. Elle se rapporte à la façon dont le système prend en charge les patients pour répondre à leurs attentes légitimes non liées à la santé.
6. **La continuité** : elle désigne la fourniture de soins par le même prestataire pendant toute la durée des soins (lorsque cela est faisable et approprié), ainsi qu'une référence et une communication en temps voulu entre les prestataires lorsque plusieurs d'entre eux doivent intervenir.
7. **L'innocuité** : c'est la mesure dans laquelle les risques sont minimisés. Elle se réfère à la sécurité des soins qui est basée sur le principe de ne pas nuire aux malades. La sécurité est la capacité d'empêcher ou d'éviter les résultats indésirables ou les dommages qui proviennent des processus de soins eux-mêmes.
8. **Les agréments** : C'est un ensemble qui prend en compte l'apparence matérielle, la propreté de l'établissement et le confort ainsi que l'intimité qu'il offre aux patients.

9. **Le choix des services** : il désigne la liberté qu'ont les patients de choisir leur prestataire, leur traitement ou leur plan d'assurance, suivant ce qui est approprié et faisable. Inhérent à cette dimension, il est l'accès du client à l'information qui permet à celui-ci de faire des choix en pleine connaissance de cause.

### **Valeurs de la qualité des soins**

Les soins de qualité sont basés sur les valeurs d'équité, de redevabilité, d'éthique, de probité, de respect des droits des utilisateurs ainsi que la bonne gouvernance.

## **II. DEMARCHE DE CERTIFICATION DES FORMATIONS SANITAIRES**

### **Principes généraux de la certification**

La certification a pour objet de reconnaître la conformité d'une organisation, d'un système ou d'un service, à une norme, un cahier des charges ou tout autre référentiel. Sa mise en œuvre comporte quatre grandes étapes :

- **Première étape** : l'établissement du référentiel qui est le récapitulatif des exigences en matière de qualité des soins et la sécurité des patients que nous souhaitons pour les formations sanitaires. Il découlera à la fois des priorités définies dans la stratégie nationale en matière de qualité, des textes légaux et réglementaires et des normes techniques existants.
- **Deuxième étape** : l'implémentation du référentiel va permettre d'accompagner les formations sanitaires à se mettre à jour par rapport aux exigences du référentiel et également à lever les non conformités qui seront identifiées lors des audits de certification.
- **Troisième étape** : l'évaluation de conformité qui confronte les pratiques des formations sanitaires au référentiel et qui détermine les scores obtenus et définit les distinctions en fonction des performances.
- **Quatrième étape** : la délivrance du certificat de conformité.

### **Structures concernées**

La certification des formations sanitaires :

- est obligatoire ;
- concerne toutes les formations sanitaires du pays qu'elles soient publiques ou privées ;
- prend en compte tous les niveaux de soins de la pyramide sanitaire.
- la certification antérieure d'une structure à un autre référentiel n'exclut pas la certification nationale.

### **Processus concernés**

La démarche de certification vise l'amélioration continue et pérenne des formations sanitaires aussi bien sur le plan de l'organisation que du fonctionnement. Ainsi seront pris en compte dans la démarche :

- les processus de management ou de direction ou de gouvernance ;
- les processus de réalisation des prestations ou opérationnels ;
- les processus de soutien à la réalisation des prestations.

### **Labélisation**

Au regard du niveau d'aboutissement du management de la qualité dans nos structures, il sera adopté une démarche de certification par étapes inspirée du Stepwise Laboratory Quality Improvement Process Towards Accreditation (SLIPTA) développée par l'OMS. Pour imprimer l'amélioration continue dans les formations sanitaires la reconnaissance progressive des mérites a été adoptée à travers un système de labélisation à cinq niveaux utilisant un score à partir des critères de conformité (cf. tableau). Ce choix a l'avantage d'impulser la compétitivité sans décourager les plus faibles. A partir du score le plus élevé, une invite à implémenter d'autres référentiels de type ISO et de prétendre à une certification internationale peut être envisagée. Le label est conditionné strictement par un audit externe suivant le référentiel défini et dans les conditions définies par l'arrêté fixant les conditions de distinction des formations sanitaires. Le label est valable pour deux ans et doit être renouvelé dans les mêmes conditions. (Cf. démarche de certification des formations sanitaires au Burkina Faso).

### **III. DOMAINE D'APPLICATION DU REFERENTIEL**

Le référentiel qualité du Ministère de la Santé est une synthèse des exigences en matière de qualité voulue prenant en compte la qualité attendue des usagers. C'est un référentiel conçu dans l'optique d'accroître la satisfaction des clients et les parties intéressées pertinentes des établissements de santé.

Ce référentiel qui sert de guide de mise en œuvre et d'évaluation est destiné :

- A toutes les formations sanitaires publiques et privées du Burkina Faso ;
- Aux établissements de santé ambitieux d'offrir des soins de qualité ;
- Aux organismes chargés de l'évaluation de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables ;
- Aux prestataires assurant une formation, une évaluation ou fournissant des conseils dans le domaine du management de la qualité.

### **IV. ARTICULATION DES EXIGENCES**

Le présent référentiel qualité est structuré en exigences abrégées "E". Chaque exigence est définie à travers des fondements et des critères abrégés "C".

Chacun des critères comprend des éléments de mesure de la qualité qui sont définis en annexe.

Les exigences, critères et éléments de vérification sont organisés autour des dimensions suivantes :

1. Management général
2. Gestion des ressources humaines
3. Planification
4. Communication
5. Gestion efficiente des ressources financières
6. Gestion des achats
7. Gestion des ressources matérielles et des équipements
8. Disponibilité des infrastructures adéquates
9. Maintenance du matériel et des équipements
10. Gestion de l'hôtellerie et de la restauration

11. Gestion intégrée du système d'information
12. Suivi de l'amélioration continue
13. Gestion documentaire
14. Organisation des soins et des services
15. Réalisation des prestations

Les éléments de mesure sont applicables suivant le niveau de soins de chaque établissement de santé.

Dans le présent référentiel qualité, les formes verbales suivantes sont utilisées.

- « Doit » indique une exigence, renvoie donc à une obligation.
- « Il convient de » est utilisé, quand il s'agit d'une recommandation.
- « Peut » est utilisé, lorsqu'il s'agit alors d'une possibilité ou d'une capacité.

## V. TERMES ET DEFINITIONS

**Additionnelles** : qui vient en appui à ce qui existe ou est programmé ou prévu.

**Amélioration continue** : activité récurrente menée pour améliorer les performances d'un système de management qualité **(ISO 9000 :2015)**.

**Charte** : Ensemble des principes fondamentaux ou guide de bonnes pratiques d'une institution, d'un secteur d'activités, etc.

**Choix des services** : désigne la liberté qu'ont les patients de choisir leur prestataire, leur traitement ou leur plan d'assurance, suivant ce qui est approprié et faisable. Inhérent à cette dimension est l'accès du client à l'information qui permet à celui-ci de faire des choix en pleine connaissance de cause.

**Client** : personne ou organisme qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme.

**Contexte d'un organisme** : le contexte prend en compte les facteurs internes tels que les valeurs, la culture, les connaissances et la performance de l'organisme ainsi que les facteurs externes tels que les environnements juridique, technologique, concurrentiel, commercial, culturel, social et économique. **(ISO 9000, 2015)**

**Continuité** : désigne la fourniture de soins par le même prestataire pendant toute la durée des soins (lorsque cela est faisable et approprié), ainsi qu'une référence et une communication en temps voulu entre les prestataires lorsque plusieurs d'entre eux doivent intervenir.

**Démarche qualité** : la démarche qualité est une stratégie de gestion et assurant le développement de la qualité en s'appuyant sur un système qualité mis en place et utilisant divers outils propres à faciliter l'obtention des objectifs fixés **(ISO 9000, 2015)**

**Diffusion** : processus de partage de connaissance ou d'informations aux prestataires ou usagers relatives à l'existence d'un document.

**Entité** : c'est ce qui constitue l'existence d'une chose. C'est un tout.

Essence d'un être, ensemble exhaustif des propriétés qui le constituent.

**Établissement de soins de santé** : établissement d'offre de soins

**Indigent** : personne démunie de tout bien financier et matériel, qui est privée de ressources suffisantes et susceptible de recevoir des secours, qui manifeste une grande pauvreté de moyens

**Instances consultatives** : tout cadre de consultation qui émet un avis sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement de santé

**Management de la qualité** : le management de la qualité est une approche d'amélioration de la qualité basée sur un processus de gestion coordonné par la direction qui vérifie constamment que l'organisation répond aux besoins des clients **(ISO 9000 :2015)**.

**Parties intéressées** : le concept de parties intéressées prend en compte toutes les parties intéressées pertinentes qui présentent un risque significatif pour la pérennité de l'organisme si leurs besoins et attentes ne sont pas satisfaits. Les organismes définissent les résultats qu'ils doivent fournir à ces parties intéressées pertinentes pour réduire ce risque. **(ISO 9000 :2015)**.

**Patient** : personnes en attente de soins

**Planification de la qualité** : partie du management de la qualité axée sur la définition des objectifs qualité et la spécification des processus opérationnels et des ressources associées, nécessaires pour atteindre les objectifs qualité.

**Prestataire** : organisme ou personne qui procure un produit ou un service

**Prestations non conformes** : c'est une opération technique ou organisationnelle présentant un écart par rapport aux exigences du système de management de la qualité ou aux résultats attendus. (ISO 9000 :2015)

**Processus** : le processus est défini comme un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie. On peut dire également qu'il s'agit d'un ensemble complexe de tâches à réaliser dans un objectif donné. (ISO 9000 :2015)

**Qualité** : ensemble des propriétés et des caractéristiques d'un service utilisé par autrui qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire les besoins exprimés ou implicites. « ISO 9001 ».

**Qualité des soins** : la qualité se définit comme l'ensemble des caractéristiques qui confèrent au produit ou au service l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites et qui satisfont effectivement le consommateur (ISO 9000 :2015)

Selon l'OMS la qualité des soins se définit comme : « délivrer à chaque patient l'assortiment d'actes diagnostiqués et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en termes de santé conformément à l'état actuel de la science médicale, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédure, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins ».

**Référentiels** : ce sont des documents qui énoncent un ensemble d'exigences auxquelles un système d'assurance qualité doit répondre.

Selon les normes ISO, le référentiel est un document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné.

**Référentiel qualité** : document récapitulatif de toutes les exigences en matière de qualité

**Soin de qualité** : « doit permettre de garantir à chaque patient un ensemble d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assureront le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène, et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédure, de résultat et de contacts humains à l'intérieur du système de soins »

**Système de management de la qualité** : un système de management qualité comprend les activités par lesquelles l'organisme identifie ses objectifs et détermine les processus et les ressources nécessaires pour obtenir les résultats escomptés. Le SMQ gère les processus et leurs interactions et les ressources nécessaires pour fournir de la valeur et obtenir les résultats pour les parties intéressées pertinentes **(ISO 9000 :2015)**

**Usager** : utilisateur des établissements de santés et services de santé

**Utilisateur des services de santé** : toute personne qui sollicite les services d'un professionnel, d'un établissement, d'un réseau de services de santé ou de tout autre organisme participant à la prévention et aux prestations de soins de santé ;

## **B. LES DIFFERENTS DOMAINES D'APPLICATION ET LEURS EXIGENCES**

### **I. MANAGEMENT GENERAL**

**E1 : L'établissement de santé doit être une entité et disposer d'un adressage permettant une accessibilité aux parties intéressées pertinentes**

**C1 : L'établissement de santé respecte les exigences réglementaires de sa création et de son fonctionnement**

Le fondement de l'exercice de la santé est régi par le code de santé publique du Burkina Faso. Ainsi, la création et l'exploitation des établissements de santé publics et privés doivent respecter les procédures réglementaires en la matière. C'est un préalable pour assurer des prestations de qualité.

**C2 : L'établissement de santé dispose d'un adressage**

L'une des dimensions de la qualité des soins est l'accessibilité aux services de santé. Ainsi, tout établissement de santé doit avoir une adresse valide et une indication des services afin de permettre une accessibilité facile et sécurisée pour les clients.

**C3 : L'établissement de santé est dans un local sécurisé**

La prise en charge des clients et la continuité des services doivent se faire dans des locaux sécurisés. De ce fait, tout établissement de santé doit disposer d'un titre de propriété ou d'exploitation et d'une attestation d'assurance en cours de validité.

**E2 : L'organisation générale de l'établissement de santé doit permettre son fonctionnement optimal**

**C1 : L'établissement de santé dispose d'un organigramme formalisé et appliqué**

Le fonctionnement optimal d'un établissement de santé dépend de la qualité de son organisation et de la hiérarchisation des services. Cette organisation est matérialisée sous forme de schémas appelés organigrammes qui doivent être connus et appliqués dans l'établissement de santé.

**C2 : L'établissement de santé s'assure que les rôles pertinents, les responsabilités et les autorités sont attribués, communiqués et compris en son sein.**

Pour un fonctionnement optimal d'un établissement de santé il est important que les rôles pertinents, les responsabilités, et les autorités soient attribuées, communiquées et comprises en son sein par chaque acteur.

**C3 : Les instances de décision de l'établissement de santé sont fonctionnelles**

L'un des principes du management de la qualité est la prise de décision basée sur les preuves. Les décisions qui déterminent les actions de l'établissement de santé doivent être prises de manière concertée et organisée. Les instances d'aide à la décision contribuent fortement à l'atteinte de ses résultats. Les décisions sont traduites dans des plans d'actions dont la réalisation est suivie.

**C4 : Les instances consultatives de l'établissement de santé sont fonctionnelles**

Pour que les décisions prises soient contextuelles et réalistes, il convient qu'elles tiennent compte des avis des organes consultatifs y compris ceux des partenaires sociaux qui donnent des orientations sur des thématiques prioritaires. Chaque instance assure son fonctionnement dans le respect des règles définies.

**C5 : Les usagers, leurs associations et la communauté sont impliqués dans la gestion de l'établissement de santé**

La représentation et la participation des clients constituent un important levier d'amélioration du système de santé et particulièrement du fonctionnement des établissements de santé. La participation des clients et la prise en compte de leur point de vue peuvent prendre des formes très diverses et les établissements de santé sont appelés à trouver et expérimenter des solutions adaptées à leur taille, à leur statut et aux caractéristiques du tissu associatif de leur environnement

**E3 : L'organisation de l'établissement de santé doit être centrée sur les bénéficiaires pour leurs satisfactions.**

**C1 : L'établissement de santé s'engage à satisfaire les parties intéressées pertinentes**

L'orientation client est le premier principe du management de la qualité que tout responsable doit impulser dans son établissement de santé. Elle mobilise toutes les ressources pour identifier, analyser, prendre en compte les besoins, suivre, évaluer et améliorer la satisfaction de toute partie intéressée qui ont un impact sur l'établissement.

**C2 : L'établissement de santé met en place un dispositif d'accueil, d'information et d'orientation des clients**

La satisfaction du client est intimement liée à l'accueil dont il bénéficie dès son contact avec l'établissement de santé. Il est donc primordial que l'établissement de santé mette en place un dispositif et organise l'accueil des clients.

**C3 : L'établissement de santé dispose d'un mécanisme de promotion des droits et devoirs des utilisateurs des services de santé**

Le Burkina Faso dispose d'un Décret portant adoption de la charte de la qualité du service public. Un arrêté d'application définit les droits et les devoirs des utilisateurs des services de santé. Il est important que chaque établissement de santé public et privé diffuse et prenne les dispositions pour la mise en œuvre de la charte.

**C4 : L'établissement de santé organise le séjour des usagers**

Le séjour des patients, leurs accompagnants et les visiteurs doit être organisé pour permettre de satisfaire leurs besoins humains sans perturber le fonctionnement de l'établissement de santé. Les informations sur leurs séjours doivent être communiquées ainsi que les droits et devoirs.

**C5 : L'établissement de santé organise la prise en charge des indigents, des cas sociaux et des patients sans accompagnateurs**

Les usagers indigents et sans accompagnants ont des besoins spécifiques que l'établissement de santé doit prendre en compte et en organiser la suppléance. Cette

organisation prend en compte en outre les exonérations et les besoins humains et sociaux.

**C6 : L'établissement de santé prend des dispositions pour assurer la protection des usagers**

On entend par protection qu'aucun usager ne soit victime de maltraitance, de malversations ou de dommages quelconques telle que la violence physique, sexuelle ou verbale, de discrimination de privation de soins, de refus de prestation de services, d'extorsion, de rackets et de détention, de racisme, de stigmatisation.

Le traitement réservé aux clients dans un établissement de santé a un impact sur le fonctionnement et la performance du dit établissement de santé. Il doit alors identifier les situations et les facteurs de maltraitance et de violence dans le but de sensibiliser son personnel à tous les niveaux.

**C7 : L'établissement de santé met en place un système de gestion des plaintes et réclamations**

Le suivi de la satisfaction des clients impose la prise en charge de leurs plaintes et réclamations liées à leur séjour dans l'établissement de santé. Il est également une opportunité pour l'établissement de santé d'améliorer son dispositif d'orientation client. Pour ce faire, des dispositions doivent être prises pour recueillir, analyser, traiter et rendre compte au client de l'issue de ses plaintes, litiges et réclamations.

**E4 : L'établissement de santé doit mettre en place une démarche qualité**

**C1 : L'établissement de santé met en place les documents de planification de la qualité.**

Les documents de planification de la qualité sont les supports indispensables pour la mise en place du système de management de la qualité dans un établissement de santé. Pour cela, l'établissement de santé doit disposer de ces documents pour le pilotage de son système.

### **C2 : L'établissement de santé met en œuvre l'approche processus et l'approche par les risques**

L'approche processus est un principe majeur du management de la qualité. Pour que les processus soient efficaces, l'établissement de santé doit définir les autorités, les responsabilités et les obligations relatives au management des processus, déterminer les interdépendances entre processus et analyser l'effet des modifications de processus individuels sur l'ensemble du système. L'établissement de santé doit gérer les risques susceptibles d'avoir une incidence sur les éléments de sortie des processus et les résultats globaux.

### **C3 : L'établissement de santé met en œuvre la stratégie 5S-Kaizen-TQM**

L'organisation de l'environnement de travail est un prérequis pour l'amélioration de la qualité. Le ministère a adopté depuis 2013 le passage à échelle de cette stratégie d'amélioration de la qualité. L'établissement de santé doit prendre les dispositions nécessaires pour la mise en œuvre effective de cette stratégie.

### **C4 : L'établissement de santé organise le pilotage, le suivi et l'amélioration du système de management de la qualité**

La réussite d'une démarche qualité nécessite la responsabilisation des acteurs et la mise en œuvre des activités. Ainsi, l'établissement de santé doit identifier les responsables des processus et les habilitier pour le pilotage des différents processus.

## **II. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**

**E5 : La gestion des ressources humaines de l'établissement de santé doit permettre leur épanouissement et leur pleine participation à la qualité des prestations offertes conformément aux normes en vigueur**

### **C1 : L'établissement de santé assure la gestion administrative des ressources humaines**

Le fonctionnement d'un établissement de santé nécessite une maîtrise des ressources humaines en termes d'effectif et de profil et leur répartition au sein des services de l'établissement de santé. De ce fait, l'établissement de santé doit prendre toutes les

dispositions nécessaires pour l'application des bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines.

**C2 : L'établissement de santé assure le suivi de la gestion des carrières du personnel**

Pour une meilleure efficacité des ressources humaines et la performance de l'établissement de santé, un meilleur suivi de la gestion de leur carrière du s'impose. Ainsi, l'établissement de santé doit mettre en place des mécanismes idoines pour y parvenir.

**C3 : L'établissement de santé assure la santé et la sécurité au travail du personnel**

Dans les établissements de santé, la bonne santé des travailleurs et leur sécurité constituent un facteur important pour une meilleure productivité des ressources humaines. C'est ainsi que l'établissement de santé doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité de ses travailleurs.

**C4 : L'établissement de santé assure la qualité de vie au travail**

La qualité de vie au travail est la résultante d'un engagement collectif impliquant tous les acteurs de l'établissement de santé. Cette démarche renforce l'attractivité, le sentiment d'appartenance et la motivation. L'établissement de santé doit veiller à mettre en place un plan d'amélioration continue de la qualité de vie au travail.

**C5 : L'établissement de santé implique ses ressources humaines dans le dialogue social**

Le dialogue social est une condition sine qua none pour le maintien d'un climat social apaisé et propice à un meilleur fonctionnement de l'établissement de santé. Pour ce faire l'établissement de santé doit veiller à un meilleur fonctionnement des cadres de concertations existant.

**C6 : L'établissement de santé respecte la charte qualité du ministère de la santé**

Le respect de la charte qualité est une obligation pour tout personnel de santé. En effet, la charte décrit un type de comportement que chaque agent doit incarner pour prévenir des situations dommageables à la bonne qualité des soins. L'établissement de santé est une entité qui a des missions, des valeurs et des normes dont le respect permet de fournir

des soins de qualité. Il doit ainsi prendre toutes les dispositions nécessaires afin que son personnel respecte les consignes de la charte qualité du ministère de la santé.

**C7 : L'établissement de santé fait le suivi de la discipline**

La performance d'un établissement de santé requiert une bonne discipline de son personnel dans la prise en charge efficace des patients. Pour cela, l'établissement de santé doit avoir un règlement intérieur qui sera largement diffusé et un mécanisme de suivi de la discipline.

**C8 : L'établissement de santé a un mécanisme de suivi des inscriptions aux ordres professionnels**

Les inscriptions aux différents ordres professionnels sont un signe d'appartenance de chaque prestataire à un emploi bien défini par le ministère de la santé. A ce titre et conformément à la réglementation en vigueur, aucun professionnel de santé ne saurait exercer une profession sans avoir rempli à cette exigence. Pour cela chaque établissement de santé doit s'assurer que le personnel exerçant en son sein est régulièrement inscrit à son ordre professionnel.

**E6 : L'établissement de santé doit organiser et mettre à disposition les compétences nécessaires à l'offre de service de qualité à toutes les prestations**

**C1 : L'établissement dispose suffisamment de personnel par compétences requis**

L'établissement de santé doit avoir une meilleure organisation de ses compétences en mettant l'Homme qu'il faut à la place qu'il faut. Ceci permet d'aboutir à un meilleur rendement et à une atteinte des objectifs.

**C2 : L'établissement de santé dispose d'une organisation et d'une gestion des compétences**

L'établissement de santé doit assurer un bon niveau de compétence de ses agents. Pour cela, l'établissement de santé doit veiller à une bonne estimation de ses besoins, mais également à une utilisation rationnelle de ses compétences tout en facilitant leur formation continue.

**C3 : L'établissement de santé s'assure que les rôles, les responsabilités, l'imputabilité et la redevabilité sont définis, communiqués et appliqués.**

La connaissance et l'application des rôles, des responsabilités et de la redevabilité permettent à chaque acteur d'occuper convenablement son poste de travail. A cet effet, l'établissement de santé doit décrire les postes de travail, veiller à leur application et rendre compte de l'exécution des activités.

**C4 : L'établissement de santé applique une procédure formalisée pour l'intégration des nouveaux agents**

L'accueil et l'intégration des nouveaux agents sont des facteurs déterminant du sentiment d'appartenance à l'établissement de santé et du niveau de productivité de l'agent.

Pour cela, tout nouvel arrivant doit recevoir les informations sur l'établissement de santé et son futur service lui permettant l'exercice de sa fonction.

**C5 : L'établissement de santé dispose d'une organisation et d'une gestion du stagiaire des écoles/instituts de formations**

L'encadrement du personnel stagiaire est une des missions des établissements de santé. Pour ce faire, l'établissement de santé doit mettre en place un mécanisme de gestion des stagiaires dont il a la charge.

**E7 : l'établissement de santé doit gérer les connaissances organisationnelles et les utiliser de manière continue pour améliorer sa performance**

**C1 : Les connaissances techniques sont répertoriées et organisées**

Une bonne gestion des connaissances techniques constitue un facteur important de la performance de l'établissement de santé. Pour cela, l'ensemble des connaissances acquises par les acteurs et des documents de l'établissement de santé doivent être répertoriés, diffusés, préservés et utilisés de manière optimale.

**C2 : Les nouvelles connaissances sont capitalisées**

L'acquisition des nouvelles connaissances contribue à l'amélioration des pratiques. De ce fait l'établissement de santé doit prendre des dispositions pour les capitaliser notamment les connaissances issues des formations continues.

### **C3 : Le transfert du savoir et du savoir-faire est appliqué**

La restitution des nouvelles connaissances s'avère nécessaire pour améliorer les pratiques. Pour ce faire, l'établissement de santé doit prendre toutes les dispositions pour mettre en pratique les innovations.

### **C4 : Les passations des charges, des intérimis et la gestion des instances sont formalisées**

La continuité des services est indispensable au bon fonctionnement de l'établissement de santé et à la pérennisation des acquis. Ainsi, l'établissement de santé doit formaliser les passations des charges, les intérimis et la gestion des instances.

## **II. PLANIFICATION**

### **E8 : L'établissement de santé doit comprendre et maîtriser son contexte**

#### **C1 : L'établissement de santé analyse sa situation interne et externe**

Les enjeux internes et externes qui sont pertinents par rapport à la finalité et à la stratégie de l'établissement de santé influencent positivement ou négativement l'atteinte des résultats. L'établissement de santé doit les déterminer, les surveiller et les prendre en compte dans sa planification.

#### **C2 : L'établissement de santé met à jour les informations concernant son contexte**

L'offre de soins est dynamique et les exigences évoluent. Pour rester performant, l'établissement de santé doit toujours mettre à jour les informations de son contexte notamment sur le plan législatif, réglementaire, normatif ainsi que les attentes et besoins des parties intéressées pertinentes.

### **E9 : L'établissement de santé doit disposer d'une planification stratégique et opérationnelle cohérente**

#### **C1 : L'établissement de santé dispose d'une planification stratégique**

Pour remplir sa mission, répondre aux attentes des parties intéressées pertinentes et s'adapter à l'évolution de son environnement, l'établissement de santé doit définir ses

orientations et ses axes d'intervention dans le moyen et long terme. Il doit mobiliser les acteurs et les ressources pour y parvenir. Les orientations stratégiques sont élaborées en concertation avec les parties intéressées pertinentes en interne et en externe.

**C2 : L'établissement de santé dispose d'une planification opérationnelle cohérente**

Les orientations stratégiques doivent être opérationnalisées par des plans d'action annuels. Pour son efficacité, ce plan d'action doit prendre en compte les résultats obtenus avec la réalisation de toutes les activités prévues de l'établissement de santé en lien avec la planification stratégique.

**C3 : L'établissement de santé planifie la gestion des risques**

La performance d'un établissement de santé dépend de sa capacité à faire face aux risques et menaces sanitaires. Pour ce faire, l'établissement de santé doit prendre les dispositions nécessaires pour identifier, évaluer, mettre en place des mesures préventives et correctives et suivre leur mise en œuvre.

**C4 : L'établissement de santé planifie les modifications de son système**

De même que le contexte évolue, l'établissement de santé a besoin de s'adapter aux nouvelles contraintes. Pour cela il doit donc planifier les modifications de son système. Peuvent être considérées comme modifications tout changement, transformations, adaptations qui interviennent dans l'organisation, le fonctionnement et les prestations de l'établissement de santé.

Une planification appropriée d'une modification peut aider à éviter la conséquence sur les prestations. Elle permet de maintenir l'intégrité du système et la capacité de l'établissement de santé à continuer de fournir des produits et services conformes pendant la modification.

**C5 : L'établissement de santé dispose d'un plan de lutte contre les infections associées aux soins et la résistance antimicrobienne**

La prévention et contrôle des infections associées aux soins ainsi que la lutte contre la résistance anti microbienne est une préoccupation constante du système de santé. L'établissement de santé doit planifier des actions afin de prévenir, maîtriser ou contrôler la survenue ou la propagation des infections en son sein et promouvoir les bonnes

pratiques d'utilisation des antimicrobiens. Cette planification peut être intégrée à la planification générale de l'établissement.

### **III. COMMUNICATION**

**E10 : l'établissement de santé doit mettre en place une communication interne et externe efficace**

**C1 : L'établissement de santé organise sa communication**

La communication est essentielle dans le fonctionnement d'un établissement de santé. À ce titre, il convient de disposer dans chaque établissement de santé d'un plan de communication actualisé où les activités de communication pour le changement social et comportemental (CCSC) sont formalisées. Elle permet de partager l'information avec les acteurs internes et externes.

**C2 : La communication est effective**

Pour un bon fonctionnement de l'établissement de santé, les acteurs doivent être au même niveau d'information. De ce fait, il est important que l'information soit accessible, diffusée en temps utile et dans le respect des procédures en la matière.

**C3 : L'établissement de santé mène des actions de communication pour le changement social et comportemental (CCSC) sur la démarche qualité pour obtenir l'adhésion des parties intéressées pertinentes.**

Pour l'atteinte des objectifs que s'est fixés l'établissement de santé, la communication doit être accentuée à l'endroit de toutes les parties intéressées pertinentes.

### **IV. GESTION EFFICIENTE DES RESSOURCES FINANCIERES**

**E11 : la gestion des ressources financières doit être efficiente et transparente**

**C1 : L'établissement de santé applique les procédures de gestion financières**

Le respect des procédures dans la gestion financière publique ou privée est la base de la légalité. Pour cela, l'établissement de santé doit prendre les dispositions pour l'application la concernant.

## **C2 : L'établissement de santé met en place un système de recouvrement des recettes efficace**

La nomenclature et la tarification des actes constituent la base des recettes de l'établissement de santé. En effet, les recettes constituent la pierre angulaire pour le bon fonctionnement d'une formation sanitaire d'où la nécessité de mettre en place un système de recouvrement efficace et transparent. Aussi, l'organisation du flux au niveau des caisses doit-elle permettre de minimiser le temps d'attente des clients et ne pas retarder la prise en charge des patients.

## **C3 : Les instances de trésorerie et de suivi budgétaire sont fonctionnelles.**

La tenue régulière des rencontres de suivi de trésorerie et de suivi budgétaire permet de s'assurer d'un meilleur recouvrement des fonds pour une meilleure programmation des paiements des dépenses exécutées, toute chose qui contribuera à éviter les arriérées. Pour ce faire, l'établissement de santé doit disposer de mécanismes de contrôle interne et de suivi budgétaire fonctionnels. Il doit aussi disposer d'une instance de suivi de trésorerie fonctionnelle et d'un cahier de suivi de la trésorerie à jour.

## **C4 : L'établissement de santé mobilise et absorbe les ressources additionnelles pour la réalisation de ses missions.**

Le bon fonctionnement d'un établissement de santé est très souvent limité par la disponibilité des ressources sous toutes leurs formes. Afin de venir en aide aux efforts déjà fournis, il convient d'avoir des appuis extérieurs pour la réalisation de ses missions.

## **V. GESTION DES ACHATS**

**E12 : L'établissement de santé doit mettre en place une stratégie pour les achats, les approvisionnements et les prestations externalisées.**

**C1 : L'établissement de santé dispose d'un processus d'identification, de priorisation et d'arbitrage**

Les arbitrages et priorisation doivent se faire de manière consensuelle avec les utilisateurs éventuels et les contraintes liées à la disponibilité des intrants ainsi que les

ajustements ultérieurs doivent être partagés avec les parties intéressées pertinentes. Le processus d'identification, de priorisation et d'arbitrage est essentiel dans le choix des prestations pour les achats et les approvisionnements. Aussi l'établissement de santé doit-il se doter d'une procédure adéquate en ce sens.

**C2 : L'établissement de santé implique toutes les parties intéressées pertinentes dans la gestion des achats**

Une bonne réussite du système de la commande nécessite l'implication de toutes les parties intéressées pertinentes, et le respect de l'ensemble des procédures de passation de marchés exécutées au cours de l'année. L'implication des parties intéressées pertinentes concourt à la recherche de plus d'exhaustivité, de réalité et de fiabilité dans les résultats de l'évaluation et la satisfaction des bénéficiaires. L'établissement de santé doit donc impliquer les parties intéressées pertinentes dans la gestion des achats.

**C3 : Les spécifications techniques des commandes sont appropriées**

La disponibilité des spécifications techniques appropriées et à temps permet de respecter le plan de passation des marchés, de limiter les retards dans l'élaboration des dossiers d'appel à concurrence (DAC), de limiter les plaintes et les demandes d'éclaircissements. L'établissement de santé se doit donc de tenir compte des spécifications techniques des commandes.

**C4 : La procédure de sélection des prestataires externes est appliquée**

Vu que la performance de l'établissement de santé dépend directement de la performance des prestataires externes, l'établissement de santé doit mettre en œuvre un mécanisme d'identification et de sélection des prestataires. La procédure de sélection doit être faite conformément aux textes en vigueur et au PPM de l'établissement de santé.

**C5 : L'établissement de santé s'assure que les prestations externalisées ne compromettent pas l'intégrité de son système**

Un cadre de suivi de l'exécution des prestations externalisées permettra de garder en veille tous les prestataires détenteurs de contrats avec l'établissement de santé. L'établissement de santé doit s'assurer que les prestations externalisées ne compromettent pas l'intégrité de son système

### **C6 : L'établissement de santé règle ses créances à bonne date**

Pour garantir la disponibilité des principaux intrants indispensables pour les prestations des soins et services, l'établissement de santé doit respecter ses engagements financiers vis à vis de ses fournisseurs. Cela contribue également à maintenir un management mutuellement bénéfique avec les fournisseurs.

## **V. GESTION DES RESSOURCES MATERIELLES ET DES EQUIPEMENTS**

**E13 : L'établissement de santé doit mettre en place les bonnes pratiques de gestion des stocks et d'utilisation rationnelle du matériel, des équipements, des consommables et la logistique roulante**

**C1 : L'établissement de santé assure la gestion de son patrimoine**

Le patrimoine de l'établissement de santé doit être tracé et entretenu. Un mécanisme de suivi du patrimoine doit être mis en place. Les dotations, redéploiements, retraits, cessions doivent être organisées et tracés. Des dispositions doivent également être prises pour différencier les intrants externes.

**C2 : L'établissement de santé dispose d'un système fonctionnel de gestion des intrants**

La gestion des intrants est un point essentiel dans un établissement de santé de soins car elle permet d'assurer la continuité des prestations et la disponibilité des approvisionnements. La gestion du matériel et de la logistique doit se faire de façon efficiente en prenant en compte les aspects liés au développement durable.

Pour un bon approvisionnement, l'établissement de santé doit mettre en place un mécanisme pour maîtriser les consommations et faire des expressions de besoins sur des bases factuelles.

**C3 : La gestion des stocks est efficiente**

La dispensation des intrants doit suivre des procédures valides et connues de tous. L'établissement de santé doit mettre en place les outils et suivre régulièrement la gestion

des stocks pour une utilisation rationnelle et adéquate des différents intrants. Cela prend en compte la gestion du carburant.

## **VI. DISPONIBILITE D'INFRASTRUCTURES ADEQUATES**

**E14 : L'établissement de santé doit rendre disponibles et gérer les infrastructures nécessaires pour des prestations de qualité**

**C1 : L'établissement dispose des documents des infrastructures nécessaires**

La disponibilité d'infrastructures nécessaires est la condition sine qua non dans la réalisation des prestations. Elles doivent être disponibles et conformes aux normes en vigueur.

**C2 : L'établissement de santé dispose d'infrastructures nécessaires à la réalisation des activités**

La réalisation des activités d'un établissement de santé nécessite la mise à disposition d'infrastructures en quantité et en qualité suffisante. Ces infrastructures doivent garantir une sécurité des prestations et aussi celle des clients.

**C3 : L'établissement de santé dispose infrastructures adéquates**

La réalisation des activités de soins dans les structures de santé constitue un moment privilégié pour le prestataire et le client. C'est pour cela que les infrastructures doivent obéir aux normes prescrites afin de garantir en plus de la sécurité des clients, assurer aussi la confidentialité et l'intimité à toutes les étapes de la prise en charge.

**C4 : La Sécurité des personnes, des biens, et des prestations est prise en compte.**

L'établissement de santé doit organiser la sécurité des personnes dans ses limites géographiques. Cette sécurisation prend en compte les biens du personnel et des clients.

Lors du séjour des usagers dans l'établissement de santé, des dispositions doivent être prises pour assurer la sécurité du personnel et des usagers ainsi que leurs biens. Cette sécurité prend en compte la prévention et gestion des agressions physiques, verbales, les vols et les rackets.

**C5 : Les infrastructures d'assainissement de l'établissement de santé sont disponibles, sûres, fiables et fonctionnelles**

Le flux des usagers est relativement important dans les établissements de santé. Pour cela, les ouvrages d'assainissement doivent être aux normes pour permettre une bonne hygiène de l'établissement de santé. Les ratios des toilettes fonctionnelles doivent être respectés et le système de gestion des eaux usées fonctionnel.

**C6 : Les installations d'hygiène des mains de l'établissement de santé sont sûres, fiables et fonctionnelles**

Près de 80% de la transmission des infections associées aux soins sont manu portés. Ainsi, l'hygiène des mains est la première stratégie de prévention et de contrôle des infections. Elle ne peut être respectée que si les infrastructures sont adaptées. L'établissement de santé doit mettre à la disposition des usagers des lavabos en nombre suffisant, d'essuies mains, de dispositifs de distribution de la solution hydroalcoolique et le maintien de leur fonctionnalité, toute chose qui facilitera l'application de l'hygiène des mains.

**C7 : Les installations de l'établissement de santé pour l'élimination des déchets sont sûres, fiables et fonctionnelles**

Les activités dans les établissements de santé génèrent des quantités importantes de déchets. Ces déchets comportent un risque pour la sécurité des usagers et de l'environnement. L'établissement de santé doit mettre en place un système efficace de gestion des déchets conformément aux textes en vigueur. Si l'établissement de santé externalise le traitement des déchets, il doit veiller à ce que les prestataires externes respectent les textes définis.

**C8 : L'établissement de santé assure l'entretien ménager des locaux**

L'hygiène des locaux est un des maillons de la chaîne de prévention des infections associées aux soins. Afin d'assurer les conditions d'hygiène optimales des locaux, l'établissement de santé s'appuie sur des choix adaptés de matériaux et de produits d'entretien en tenant compte du guide des produits et matériels pour l'hygiène hospitalière en vigueur. Il doit disposer de protocoles et procédures d'entretien, former

ses professionnels. Il convient d'évaluer régulièrement l'application des protocoles et procédures de bio nettoyage.

### **C9 : L'établissement de santé a une stratégie de maintenance des infrastructures et des équipements**

Le bon fonctionnement des établissements de santé ne peut se faire sans un entretien adéquat des infrastructures. L'établissement de santé doit mettre en place des procédures d'entretien des infrastructures, un mécanisme de détection et de réparation précoce des dysfonctionnements. Lorsque des travaux sur les infrastructures sont prévus, l'établissement de santé doit prendre les dispositions pour le maintien du fonctionnement des services et respecter les dispositions des directives PCI.

### **C10 : L'établissement de santé met en place un mécanisme de gestion de l'eau**

La mise en place d'une démarche globale de gestion de la qualité de l'eau consiste à assurer la maîtrise des risques sanitaires liés à l'utilisation de l'eau. Elle doit être réalisée en cohérence avec la gestion du risque environnemental. La gestion du risque environnemental doit prendre en compte la rationalisation de la consommation, la limitation des pollutions ainsi que la problématique des eaux usées. Il doit être pris en compte l'eau destinée à la consommation humaine, l'eau à usage sanitaire, les eaux à usage technique, les eaux à usage médical.

### **C11 : L'établissement de santé met en place un mécanisme de gestion de l'air**

La qualité, la pression et le circuit de l'air dans certaines zones spécifiques de soins requiert une attention particulière car participe à la prévention des infections. La surveillance de la qualité de l'air doit être périodique. Elle doit porter sur les agents infectieux, les contaminants chimiques conformément aux directives nationales de la prévention et de contrôle des infections et la sécurité des patients en milieu de soins.

### **C12 : L'établissement de santé met en place un mécanisme de gestion de l'énergie**

L'énergie est indispensable pour la réalisation des prestations. Pour ce faire, il doit mettre en place un système de gestion et d'utilisation rationnelle de l'énergie. L'établissement de santé doit prévoir les relais et gérer les risques inhérents.

### **C13 : L'établissement de santé dispose d'un système anti incendies fonctionnel.**

Il est noté que des incendies dans les formations sanitaires entraînent des préjudices aux personnels et aux usagers ainsi que des dégâts matériels importants. Ce risque pourrait être prévenu et l'impact minimisé si, des dispositions de gestion de l'incendie étaient prises. De ce fait, l'établissement de santé doit prendre les dispositions pour identifier, quantifier, analyser et proposer des mesures de prévention et d'atténuation du risque incendie. L'aménagement des circuits d'évacuation, la mise à disposition d'extincteurs valides et entretenus, la formation des prestataires à l'utilisation et la réalisation des simulations doivent être pris.

### **C14 : L'établissement de santé dispose d'un système de gestion des fluides médicaux**

Les fluides médicaux interviennent dans la prise en charge des patients dans certaines situation d'urgence. A cet effet, l'établissement de santé doit mettre en place un système efficace de gestion de ces différents fluides en vue d'assurer leur approvisionnement régulier.

## **VII. MAINTENANCE DU MATERIEL ET DES EQUIPEMENTS**

### **E15 : L'établissement de santé doit mettre en place un plan de maintenance pour s'assurer de la fonctionnalité et de la fiabilité du matériel et des équipements**

### **C1 : L'établissement de santé organise la maintenance du matériel et des équipements**

Les équipements surtout biomédicaux jouent un rôle capital dans la qualité de l'offre de soins. C'est pourquoi leur fonctionnement continu doit être assuré à travers une gestion efficiente de la maintenance. De ce fait, la maintenance doit être organisée en mettant en place les procédures, les compétences et les intrants nécessaires au bon fonctionnement. La mise à disposition des intrants prend en compte les pièces de rechanges pour les réparations courantes.

**C2 : L'établissement de santé organise la maintenance préventive et curative est organisée**

La vie des équipements doit être tracée et la maintenance préventive organisée. L'établissement de santé doit également disposer des manuels et appliquer les recommandations d'entretien exprimé par le fabricant et respecter les délais de maintenance. Lorsque la maintenance préventive est externalisée, l'établissement de santé doit veiller au respect des exigences sus citées.

**C3 : L'établissement de santé organise la métrologie des équipements de mesure est assurée**

La qualité des diagnostics et l'efficacité des traitements dépendent de la fiabilité des équipements de mesure. Par conséquent, l'établissement de santé doit assurer l'étalonnage des appareils de mesure suivant les normes et conserver la traçabilité. Des actions de correction doivent être prises lorsque des décisions diagnostiques et /ou thérapeutiques ont été fondées sur des mesures erronées.

## **VIII. GESTION DE L'HOTELLERIE ET DE LA RESTAURATION**

**E16 : L'établissement de santé doit organiser la restauration et l'hôtellerie de manière sécurisée**

**C1 : L'établissement de santé organise et gère la restauration**

L'alimentation des patients hospitalisés participe à la restauration de leur santé. La restauration en cours de séjour doit être organisée, les menus définis et les heures de restaurations précisées. Il en est de même si l'établissement de santé offre une restauration au personnel. Un mécanisme de suivi et d'évaluation doit être mis en place et les recommandations doivent être prises en compte pour l'amélioration du dispositif.

**C2 : La conservation des produits utilisés dans la restauration est adéquate**

L'environnement des soins constitue des sources de contamination. Pour assurer aux patients une restauration saine aux cours de leur séjour, les produits qui entrent dans la préparation des repas doivent être conservés de façon à éviter toute contamination.

### **C3 : Les prestations de cuisine et de restauration sont sécurisées**

Les prestations de cuisine et de restauration doivent respecter les précautions de sécurité décrites dans les directives de préventions et de contrôle des infections. Elles prennent en compte aussi bien les locaux, le matériel et que les procédures de prestations de cuisine et de restauration.

### **C4 : Les menus servis satisfont les bénéficiaires**

Bien que les menus doivent répondre au besoin alimentaire des clients, le recueil de leur satisfaction permettra les réajustements nécessaires pour un service optimum. La satisfaction des clients concerne aussi bien celles des patients et des accompagnateurs que celle du personnel. L'établissement de santé doit y veiller.

### **C5 : La literie est disponible et sécurisée**

L'agrémentation du séjour de patients dans les formations sanitaires dépend du confort de l'hébergement. Aussi, les salles ou chambres doivent-elles respecter les principes de sécurité, les lits et les matelas doivent être confortables et sécurisés. Des dispositifs pour minimiser les nuisances doivent être mis en place et les autres commodités prévues doivent être assurées.

### **C6 : Les espaces pour accompagnateurs et visiteurs sont aménagés**

Le séjour des accompagnateurs et des visiteurs doit être géré pour répondre aux besoins sociaux des patients. L'établissement de santé doit mettre en place des installations d'accueil et de séjour, décrire et communiquer les modalités de gestion.

### **C7 : Le traitement du linge est efficace**

Le linge en milieu de soin a des particularités qu'il faut prendre en compte pour prévenir les infections associées aux soins. La gestion du linge prend en compte la mise à disposition des équipements et intrants appropriés, le respect des circuits, l'application des techniques de traitement et les bonnes pratiques de port et de retrait. L'établissement de santé doit donc prendre les dispositions pour une bonne gestion du linge conformément aux directives de prévention et de contrôle des infections.

## **IX. GESTION INTEGREE DU SYSTEME D'INFORMATION**

**E17 : L'établissement de santé doit identifier, collecter, traiter et diffuser les informations utiles à la prise en charge adéquate des problèmes de santé**

**C1 : L'établissement de santé participe aux rôles traditionnels remplis par le système national d'information sanitaire**

Le système d'information de l'établissement remplit les deux (02 ) rôles suivants : un rôle opérationnel c'est-à-dire nécessaire à la réalisation des activités des processus pour fournir une information destinée à l'action (par centre de santé a besoin des types de consultation et le profil des patients/clients) ; un rôle décisionnel par agrégation des informations opérationnelles destinée à la décision à portée managériale (pilotage horizontal ou vertical de tout ou partie de l'organisation) ou stratégique (fixation des objectifs de l'organisation, notamment son offre de biens et services). À ces deux rôles peut être adjoint le management de la connaissance.

**C2 : L'établissement de santé participe à l'examen du rôle de l'information et des systèmes d'information qui soutiennent les processus**

Le système d'information (SI) de l'établissement ne s'est pas construit autour des applications informatiques mais s'organise autour des processus. La question qui sous-tend la construction du SI n'est donc pas "que fait-on ?" mais "comment travaille-t-on ?". Par "processus", on entend un ensemble d'activités qui utilisent une ou plusieurs ressources (ou inputs), les transforment pour obtenir un ou plusieurs résultats (ou outputs) ayant un ou plusieurs destinataires. Cette approche par processus permet de préciser les rôles et les responsabilités de chacun ; d'identifier des zones de recoupement en termes de tâches pour rationaliser les procédures de traitement de l'information ; et de fluidifier les circuits d'information entre les acteurs du SI.

**C3 : L'établissement de santé dispose d'une analyse et d'une informatisation des processus**

La conception du système d'information de l'établissement doit bénéficier d'une réflexion globale passant par les étapes suivantes : l'analyse des processus pour le modéliser ; la mise en œuvre d'une démarche d'informatisation (système d'information hospitalier,

schéma directeur des systèmes d'information, l'étude préalable du projet, l'étude détaillée ou le macro design, l'étude technique ou le micro design, le développement de la solution, l'implémentation de la solution, la maintenance) ; la rédaction d'un cahier des charges pour chaque projet.

#### **C4 : L'établissement de santé dispose d'un système informatisé d'aide à la décision (SIAD)**

Pour gérer l'établissement de santé au mieux, le manager doit prendre des décisions rapidement à partir d'une masse d'informations importante, tant sur l'établissement de santé que sur son environnement. Un SIAD est un outil informatique qui, à partir de données de gestion, permet au manager de recevoir des alertes de gestion, de suivre l'évolution de l'activité et de disposer d'outils d'investigation pour synthétiser les informations rapidement : tableaux de bord comportant des alertes ; tableaux préformatés contenant les statistiques essentielles de l'activité et de l'environnement ; tableaux et des graphiques restituant les résultats de requêtes sur les données du SI.

#### **C5 : L'établissement de santé dispose d'un système d'information sécurisé**

Les informations générées dans les formations sanitaires doivent être sécurisées pour empêcher la divulgation non autorisée de données, la modification non autorisées de données et l'utilisation non autorisée de ressource réseau ou informatiques de façon générale.

#### **C6 : L'établissement de santé dispose d'un système informatique qui minimise les facteurs de risques**

Les facteurs de risque pour un système informatique sont au nombre de quatre : L'erreur humaine (mauvaise conception, utilisation, manipulation, malveillance) ; les accidents internes ou externes (panne matérielle, incendie, inondation, désastre naturel) ; les mouvements sociaux (grèves, sit-in) ; et les actes de malveillance (vol, sabotage, fraude, divulgation, attaque logicielle).

### **C7 : L'établissement de santé dispose d'acteurs pour la sécurité de son système d'information**

L'établissement de santé doit disposer d'acteurs dédiés à la sécurité du système d'information : Les utilisateurs qui doivent être sensibilisés et informés sur les risques, ils doivent respecter les règles et appliquer les procédures de sécurité informatique définies au sein de l'établissement ; la direction des systèmes d'information qui a une responsabilité technique des éléments de sécurité ; le responsable de la sécurité des systèmes d'information qui constamment vérifie l'application de l'ensemble de la politique de sécurité des systèmes informatiques ; et agence/structure ministérielle qui effectue régulièrement la surveillance et la mise en garde contre les risques immédiats et apporte des solutions (formations, fiches techniques, conseil....)

### **C8 : L'établissement de santé dispose d'une stratégie de gestion du dossier du patient**

Le dossier patient est un outil essentiel qui récapitule les informations du patient pendant son séjour dans la formation sanitaire et qui participe à la capitalisation et à l'orientation de la prise en charge ultérieure du patient. L'établissement de santé doit veiller à la complétude du dossier patient et définir les modalités d'accès et d'exploitation du dit dossier. Les modalités doivent prendre en compte le partage d'information et la mutualisation des prises en charge.

### **C9 : L'établissement de santé dispose d'un système de veille scientifique et technologique**

La médecine basée sur les évidences est un attribut de la qualité des soins. Par conséquent, les établissements de santé doivent mettre en place et en cohérence avec le niveau central un système de veilles scientifique et technologique afin de capter les innovations et modifications pour mettre à jour les différentes interventions.

### **C10 : L'établissement de santé fait la gestion des maladies et des décès à potentiel épidémique**

Les maladies et décès à potentiel épidémique font l'objet d'une surveillance spécifique. L'établissement de santé doit prendre en compte les directives nationales en la matière.

La surveillance des infections associées aux soins et la résistance antimicrobienne doivent être également prises en compte.

**C11 : L'établissement de santé organise la surveillance des infections associées aux soins et la résistance antimicrobienne**

Afin de contrôler les infections associées aux soins et la résistance antimicrobienne, la notification, l'analyse et le traitement des contaminations et des résistances sont indispensables. Pour ce faire l'établissement doit mettre en place un système de surveillance et une communication adéquate sur les infections associées aux soins et la résistance antimicrobienne.

**E18 : L'établissement de santé doit identifier et partager les informations tout au long de la prise en charge des patients**

**C1 : L'établissement de santé met en place un système d'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge**

Pour offrir des soins de qualité, la formation sanitaire doit identifier le bénéficiaire dans tout le processus de la prise en charge. Pour cela, le patient doit avoir un identifiant unique permettant de remonter son parcours dans le système de soins. En outre, l'adoption d'identifiants uniques constitue une étape importante vers la transformation des systèmes d'information sur le patient, en passant de la version imprimée au support électronique.

**C2 : L'établissement de santé dispose d'un système d'information du patient en cas de dommage lié aux soins**

La redevabilité impose aux établissements de santé la mise en place d'un système de communication avec les usagers sur les dommages liés aux soins. Pour ce faire, l'établissement de santé doit mettre en place des procédures, outils et renforcer les compétences du personnel pour une communication efficace avec les usagers sur les dommages subis.

### **C3 : L'établissement de santé met en place un système d'information du patient sur son état de santé et les soins proposés**

Le droit à l'information est reconnu pour tout utilisateur du système de soins. Pour qu'il soit respecté, l'établissement de santé doit organiser de manière formelle le partage des informations et capaciter le personnel à cet effet.

### **C4 : L'établissement de santé organise le recueil du consentement et de la participation du patient**

Le recueil du consentement libre et éclairé lors des soins est indispensable pour garantir la participation du patient au processus de prise en charge. Le droit au refus doit être également respecté suivant les dispositions réglementaires y afférant. L'établissement de santé doit prendre les dispositions pour organiser, rendre disponible les outils et sensibiliser le personnel pour le recueil du consentement et de la participation du patient.

## **X. SUIVI DE L'AMELIORATION CONTINUE**

### **E19 : L'établissement de santé doit mettre en place un système de mesure, de surveillance, de suivi et d'évaluation permettant de mesurer sa performance**

#### **C1 : L'établissement de santé dispose d'un système de suivi des performances**

Le suivi-évaluation est un processus de collecte et d'observation des données permettant de porter un jugement de valeur fondée sur la mesure et l'appréciation des résultats. Tout établissement de santé doit disposer d'un système de suivi et d'évaluation performant des interventions afin de faciliter les prises de décision éventuelle. La mise à jour des indicateurs et des tableaux de bord peut y contribuer.

#### **C2 : L'établissement de santé met en place un système d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP)**

Les prestations de soins doivent être conformes aux exigences techniques. Analyser les prestations permet d'identifier les actes non maîtrisés et apporter les améliorations

nécessaires. Pour cela, les établissements de santé doivent identifier les pratiques d'intérêt et disposer d'un programme d'évaluation des pratiques professionnelles

### **C3 : L'établissement de santé réalise les audits de décès et échappées belles**

Les échappées belles et les décès doivent bénéficier d'une analyse afin de détecter les opportunités d'amélioration du système de prise en charge. L'établissement de santé doit mettre à disposition les outils et compétences nécessaires et veiller à l'analyse systématique des cas et la mise en œuvre des recommandations.

### **C4 : L'établissement de santé réalise périodiquement le monitoring de routine**

Afin de s'assurer de la progression de certains indicateurs clés, les établissements de santé doivent réaliser le monitoring de routine orienté vers l'équité conformément aux directives et documents techniques y afférents.

### **C5 : L'établissement de santé réalise des audits internes de la qualité**

La performance globale du système et la mise en œuvre de ce référentiel ne peuvent se faire sans audit interne de la qualité. L'établissement de santé doit prendre des dispositions pour planifier et exécuter à des intervalles définis des audits qualité de son système et mener les actions appropriées.

### **C6 : L'établissement de santé évalue la satisfaction des clients**

La mesure et la surveillance de la satisfaction des clients internes et externes constituent la preuve de l'orientation client de l'établissement de santé. Il doit donc prendre des dispositions pour évaluer et suivre la satisfaction de ses clients et mener les actions pour son amélioration.

### **C7 : L'établissement de santé dispose d'un système de suivi de la mise en œuvre des recommandations.**

L'intérêt des mesures et évaluations est l'amélioration du système. L'établissement de santé doit donc accorder une importance capitale aux recommandations d'améliorations faites en interne ou par des acteurs externes. Il doit non seulement suivre la mise en œuvre des recommandations mais également suivre et documenter l'efficacité des dites recommandations.

### **C8 : L'établissement de santé documente les incidents et capitalise les bonnes pratiques**

Pour permettre de renforcer les connaissances organisationnelles et s'améliorer continuellement, l'établissement de santé doit documenter et partager les leçons apprises des événements non souhaités et également les réussites. L'établissement de santé doit mettre en place ce dispositif, le suivre, l'évaluer et l'améliorer.

### **E20 : L'établissement de santé doit prendre des dispositions pour identifier et maîtriser les prestations non conformes.**

### **C1 : L'établissement de santé dispose d'un système d'identification des non-conformités**

La première étape de gestion d'un dysfonctionnement est son identification. Pour cela l'établissement de santé doit mettre en place les mécanismes d'identification des dysfonctionnements, erreurs ou manquements à l'application des exigences. Lorsqu'une non-conformité se produit, l'établissement de santé doit rechercher si des non-conformités similaires existent ou pourraient éventuellement se produire. Il convient que l'établissement de santé réalise des sensibilisations sur la nécessité de notifier les non-conformités et mette en place une stratégie encourageante et non punitive des notifications.

### **C2 : L'établissement de santé recherche et analyse les causes des non-conformités.**

Après l'identification des non-conformités, celles-ci doivent être analysées et les causes et les conséquences doivent être recherchées afin de permettre un traitement adéquat. Des outils et procédures d'analyse des non conformités doivent être utilisés.

### **C3 : L'établissement de santé agit pour maîtriser et corriger la non-conformité**

Après analyse des non conformités des mesures de corrections doivent être prises et appliquées. Pour cela l'établissement de santé doit mettre en place une organisation et suivre les actions menées.

### **C4 : L'établissement de santé prend en compte les écarts de prestations de soins y compris les évènements indésirables**

Lorsque la non-conformité à entrainer des effets non souhaités, l'établissement de santé doit prendre en compte les conséquences des non conformités et mener les actions nécessaires. Ces actions doivent être documentées.

### **E21 : L'équipe dirigeante de l'établissement de santé doit organiser périodiquement une revue qualité de sa performance et de la qualité des soins pour s'assurer de la pertinence du système mis en place.**

### **C1 : L'établissement de santé planifie et réalise la revue qualité**

La revue constitue une opportunité pour le suivi des activités et leur état de mise en œuvre. Elle regroupe les responsables des services et fait le point des réalisations physiques et financières des interventions. Elle permet également de faire la situation du niveau d'atteinte des indicateurs par rapport aux objectifs fixés. La revue est un moment privilégié pour identifier et discuter des goulots d'étranglements afin de formuler des recommandations. L'établissement de santé doit donc planifier et réaliser à des intervalles réguliers la tenue de cette revue.

### **C2 : Les éléments clés du système sont débattus lors de la revue**

Pour que les recommandations de la revue puissent faire progresser le système, il est important que les domaines clés du fonctionnement soient débattus lors de la revue qualité notamment les modifications du contexte, la performance de l'établissement de santé, l'adéquation des ressources et l'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques.

### **C3 : L'établissement de santé prend les décisions pertinentes pour l'amélioration de son système**

A l'issue de la revue qualité, des décisions et des actions doivent être prises notamment les opportunités d'amélioration, les besoins de changement à apporter au système et les besoins en ressources.

## **XI. GESTION DOCUMENTAIRE**

### **E22 : L'établissement de santé doit organiser les informations documentées pour permettre leur utilisation appropriée auprès des cibles concernées**

#### **C1 : L'établissement de santé organise la création et la mise à jour des informations documentées y compris la numérisation**

Pour harmoniser les pratiques, les informations documentées doivent être organisées. Ainsi l'établissement de santé doit définir les procédures de gestion des documents en précisant les modalités de créations des informations documentées. Ces modalités prennent en compte l'authenticité et validité des documents créés.

#### **C2 : L'établissement de santé met en place une gestion efficace des informations documentées**

En raison du nombre important de documents utilisés dans les formations sanitaires, l'établissement de santé doit prendre des dispositions pour qu'ils soient disponibles et conviennent à l'utilisation, quand et là où elles sont nécessaires. Pour ce faire, l'établissement de santé doit définir et appliquer des procédures de distribution, d'accès, de récupération et d'utilisation ainsi que la gestion des modifications notamment le contrôle des versions.

#### **C3 : L'établissement de santé organise l'archivage/stockage des informations documentées**

Les documents ou autres supports d'informations documentées doivent être convenablement stockés et protégés de toute perte de confidentialité, d'utilisation inappropriée ou de perte d'intégrité y compris la préservation de la lisibilité. Pour ce faire,

l'établissement de santé doit mener toute action utile pour un archivage ou un stockage respectant les exigences susmentionnées.

## **XII. ORGANISATION DES SOINS ET DES SERVICES**

**E23 : L'établissement de santé doit disposer d'une coordination efficace de l'offre de soins pour assurer la continuité et la permanence des soins et des services**

**C1 : L'établissement de santé organise la continuité et la coordination de la prise en charge des patients**

La continuité est une des caractéristiques de la qualité des soins. Pour cela, l'établissement de santé doit veiller à ce que le personnel soit disponible et que les prestations soient offertes à tout moment. Elle doit également prendre les dispositions pour le partage des informations en vue d'une prise en charge efficace.

**C2 : L'établissement de santé rend disponible le paquet d'activités dévolu de façon continue**

En fonction du niveau de soin, un paquet minimum d'activités est défini et doit être mis en œuvre. L'établissement de santé doit donc prendre les dispositions pour assurer en continu et de manière permanente suivant les besoins des clients le paquet de prestations disponibles. Elle doit également de manière formelle informer les usagers en cas de modification du paquet d'activités.

**C3 : L'établissement de santé gère les délais d'attente des prestations**

L'une des attentes des usagers c'est la prise en charge rapide et efficace des cas. L'offre de service dans l'établissement de santé doit prendre en compte cette exigence et mettre en place une organisation qui rationalise le temps, un mécanisme de suivi et d'amélioration du délai d'attente. La gestion du temps prend en compte entre autres les consultations, les urgences, les explorations, la caisse, la pharmacie, les soins ambulatoires et les soins en hospitalisation.

#### **C4 : L'établissement de santé assure la prise en charge de la douleur**

La douleur est une expérience sensorielle et émotionnelle désagréable, associée à une lésion tissulaire réelle ou potentielle, ou décrite dans ces termes". Elle est pour le patient la cause principale de sa souffrance. Pour parvenir à un bien-être physique, mental et social du patient, les établissements de santé doivent prendre en charge efficacement la douleur.

#### **C5 : L'établissement de santé organise la sortie des patients**

Quel que soit le mode de sortie, il est indispensable que l'établissement de santé organise les modalités en prenant en compte le recouvrement, la traçabilité des informations à communiquer au client, ainsi que les biens personnels des clients.

#### **C6 : L'établissement de santé organise la gestion des corps sans vie**

La gestion des corps sans vie nécessite des précautions particulières que tout établissement de santé se doit de respecter. De fait, chaque établissement de santé doit disposer d'une morgue équipée et fonctionnelle.

#### **C7 : L'établissement de santé dispose d'un système d'information et d'éducation thérapeutique du patient (ETP)**

L'éducation thérapeutique des patients est un élément essentiel pour assurer une continuité de la prise en charge. De ce fait, les professionnels de santé doivent faire à chaque patient, une éducation thérapeutique spécifique en fonction de son état en vue de prise en charge. Plus les patients sont informés et sensibilisés sur les soins qui leur sont administrés, mieux ils adhèrent et participent à leur prise en charge.

#### **C8 : L'établissement de santé implique les clients et les représentants des associations des bénéficiaires des services de santé dans l'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients**

La représentation et la participation des clients et des associations des bénéficiaires des services de santé constituent un facteur important d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Pour cela, chaque établissement de santé doit associer les clients et/ou leurs associations dans les actions d'amélioration de la qualité.

**E24 : L'établissement de santé doit organiser l'intégration des soins et les recours pour permettre une prise en charge adéquate des bénéficiaires**

**C1 : Le partage et l'utilisation des informations du bénéficiaire entre les entités de prise en charge sont organisés**

La prise en charge des malades doit être globale et intégrée. Cela fait appel à la polyvalence des soins. L'établissement de santé doit mettre en place un mécanisme pour le partage de l'information entre acteurs des soins.

**C2 : Les avis et les transferts des patients entre les entités de l'établissement doivent être organisés**

Lorsque la polyvalence des soins ne peut être assurée dans un seul service, la mobilisation de toutes les compétences et interventions doivent se faire de manière concertée. Il convient que l'établissement de santé définisse des filières et les réseaux de soins de manière formalisée.

**C3 : L'intégration de la médecine traditionnelle est organisée**

Les prestations de médecine traditionnelle étant reconnues, l'établissement de santé doit donner les informations suffisantes pour permettre au patient de faire un libre choix de sa prise en charge. L'établissement de santé doit prendre des dispositions pour organiser des concertations avec les prestataires de médecine traditionnelle pour une prise en charge optimale.

**C4 : L'interface de la médecine traditionnelle est sécurisée**

Les établissements de santé abritant les interfaces avec la médecine traditionnelle doivent prendre des dispositions pour assurer que les conditions d'hygiène et de sécurité sont pris en compte afin garantir une prise en charge optimal des bénéficiaires.

**C5 : Le transport des malades est assuré de manière diligente et sécurisée**

La prise en charge du patient peut nécessiter son transport à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement de santé. Pour cela, l'établissement de santé doit organiser et rendre

disponible le transport de manière sécurisée et adaptée. La communication entre les établissements de santé de soins doit être efficace et effective pour permettre une prise en charge rapide du patient.

Lors des transports externes, la continuité des soins du patient doit être assurée pendant le transport. Et les normes en équipements et le matériel médicotechnique à bord des ambulances doivent être respectés selon le type.

### **C6 : L'établissement de santé organise la référence et la contre référence des patients**

La continuité des soins dans la pyramide sanitaire nécessite une interaction des différents niveaux de soins. Ceci doit être fait de façon organisée avec une traçabilité qui permet le suivi et le partage des informations pour la prise en charge efficace du patient.

### **C7 : L'établissement de santé dispose d'un système de prise en charge des urgences**

La réduction de la mortalité dans les formations sanitaires est tributaire de la prise en charge des urgences. Ainsi, l'établissement de santé doit mettre en place un mécanisme d'identification, de tri, de transport et de prise en charge des urgences. Les locaux des services d'urgence doivent respecter les normes en infrastructures.

### **C8 : L'établissement de santé assure la gestion des urgences en situation de crises et catastrophes**

La gestion des urgences en situation de crises et catastrophes sanitaires requiert des mesures spéciales pour contrer la progression de la morbidité et de la mortalité. Pour fonctionner correctement, l'établissement de santé doit être doté de plans et procédures appropriés, de systèmes d'information fiables et efficaces, et de personnel bien formé. En outre, le mécanisme doit régulièrement être testé au moyen de simulation.

**E25 : Les exigences des prestations doivent être déterminées, prises en compte et revues périodiquement**

**C1 : L'établissement de santé s'assure que les exigences des prestations sont déterminées par service**

Pour une prestation de qualité, il est nécessaire qu'elle prenne en compte aussi bien les exigences techniques mais également celles organisationnelles, légales et réglementaires ainsi que les besoins des clients. Pour cela, l'établissement de santé doit répertorier les exigences des prestations et l'intégrer dans sa planification et son exécution.

**C2 : L'établissement de santé détermine les ressources, les étapes de réalisation et les résultats des prestations**

Pour une bonne exécution des prestations, les établissements de santé et les services doivent identifier et rendre disponibles les ressources qui constituent les éléments d'entrée, décrire les étapes de réalisation et les éléments de sortie attendus en prenant en compte les exigences et les contraintes. Les risques liés aux prestations doivent être identifiés et pris en compte.

**C3 : L'établissement de santé gère les modifications des exigences des prestations**

Du fait des enjeux, les besoins et attentes des clients, l'organisation et les évidences techniques sont dynamiques et peuvent évoluer. Pour cela, l'établissement de santé doit identifier les nécessités de modification des exigences et les prendre en compte afin que les prestations soient permanemment les meilleures.

**C4 : L'établissement de santé rend les programmes des services disponibles**

Pour une bonne exécution des prestations, celles-ci doivent être programmées en suivant les principes de continuité, de permanence, de polyvalence et d'intégration des soins. Aussi, le personnel doit-il être utilisé de manière rationnelle. L'établissement de santé doit donc mettre en place un mécanisme de programmation valide des prestations et des prestataires dans le respect des bonnes pratiques.

### **C5 : L'établissement de santé applique les exigences des prestations**

L'intérêt de l'identification des exigences c'est sa mise en œuvre adéquate. Les exigences identifiées doivent donc être prises en compte dans les éléments d'entrée et dans les différentes étapes de réalisation des prestations.

### **C6 : L'établissement de santé évalue et améliore les prestations**

Pour être de qualité, les prestations délivrées au client doivent être conformes aux procédures et protocoles y afférents ainsi qu'aux éléments d'organisation. Il est donc indispensable qu'à des intervalles planifiés, l'établissement de santé évalue la conformité des prestations, identifie les écarts de prestations, les corrige et les améliore. Les activités de supervision, d'audit clinique ou d'évaluation de pratique peuvent être réalisées à cet effet.

**E26 : Les services doivent disposer des documents techniques nécessaires pour permettre des prestations de qualité.**

### **C1 : L'établissement de santé rend les procédures et protocoles de soins disponibles et accessibles**

Dans le souci de garantir des soins de qualité et pour réduire les erreurs humaines dans les prestations de soins, l'établissement de santé doit prendre des dispositions pour élaborer ou contextualiser, rendre disponibles et accessibles les procédures et protocoles de soins. Pour cela, la gestion des versions est importante en impliquant toutes les parties pour s'assurer que ce sont des procédures et protocoles valides qui sont utilisés.

### **C2 : Les procédures et protocoles de soins prennent en compte les exigences**

Pour avoir l'effet escompté, les protocoles et procédures de soins doivent prendre en compte les exigences des prestations. Ils doivent également être régulièrement mis à jour au rythme des évolutions et des éléments d'évaluation.

### **C3 : L'établissement de santé applique les procédures et protocoles de soins**

L'harmonisation des pratiques de soins nécessite l'application effective des procédures et protocoles. L'établissement de santé doit donc prendre des dispositions pour s'assurer que le personnel applique effectivement les procédures et protocoles et mener des actions le cas échéant.

## **XIII. REALISATION DES PRESTATIONS**

### **E27 : L'établissement de santé doit fournir des prestations qui répondent aux besoins des clients**

#### **C1 : L'établissement de santé prend des dispositions pour le respect de la dignité et de l'intimité du client**

L'une des dimensions essentielles dans la démarche qualité des soins est le respect de la dignité et de l'intimité du patient. Chaque établissement de santé doit veiller à la prise en compte de cette dimension dans la prise en charge des patients à tous les niveaux.

#### **C2 : L'établissement de santé respecte la confidentialité des informations relatives au client**

L'organisation, les pratiques et les modalités de partage de l'information du patient doivent être confidentielles. L'établissement de santé doit mettre en œuvre les mesures nécessaires pour préserver les droits du patient.

#### **C3 : L'établissement de santé s'assure que les prestataires veillent aux choix éclairés et à la participation des clients concernant les services dont ils bénéficient, les motifs des interventions et les résultats.**

Dans le management de la qualité, le respect du choix du patient est capital dans son adhésion à sa prise en charge. Afin de permettre aux clients de prendre des décisions éclairées, l'établissement de santé doit leur fournir les informations utiles. Pour cela, elle doit mettre en place un mécanisme de traçabilité des choix éclairés.

## **E28 : L'établissement de santé doit réaliser les prestations cliniques**

### **C1 : L'établissement de santé assure les prestations de consultation**

Chaque établissement de santé doit assurer des prestations de consultations dans le respect des normes de qualification des agents. Lors des consultations, toutes les étapes doivent être respectées et le remplissage du registre de consultation et des différents supports de suivi du patient doit correct.

### **C2 : L'établissement de santé réalise les prestations de soins en hospitalisation et en ambulatoire**

Les malades hospitalisés ou en soins ambulatoires doivent bénéficier d'une prise en charge adéquate, des visites régulières, des soins et une surveillance. La surveillance doit être effective et respecter la prescription et les exigences. L'établissement de santé doit y veiller de manière particulière.

### **C3 : L'établissement de santé assure le nursing et la surveillance des soins**

Les besoins de nursing doivent être identifiés de manière formelle et des réponses adaptées doivent être proposées. La surveillance doit être effective et respectée les prescriptions et les exigences. L'établissement de santé doit y veiller de manière particulière.

### **C4 : L'établissement de santé assure la pharmacie clinique**

La prise en charge sécurisée des malades hospitalisés nécessite une attention particulière à la gestion des produits pharmaceutiques. Pour ce faire l'établissement de santé doit veiller à la mise en œuvre des différentes composantes de la pharmacie clinique pour renforcer la prise en charge.

### **C5 : L'établissement de santé assure les concertations entre les acteurs de prise en charge des clients**

De manière journalière et formellement définies, les équipes de soins montantes et descendantes doivent se concerter sur les cas cliniques des malades hospitalisés, valident les rapports de garde et discutent des spécificités de prise en charge. Il s'agit entre autres des staffs cliniques. Aussi, la passation des charges entre prestataires et la transmission des malades se font –elles de manière continue au lit du patient.

### **C5 : L'établissement de santé assure la traçabilité des soins**

Pour une bonne prise en charge des patients, la traçabilité des soins est indispensable. Pour ce faire l'établissement de santé doit prendre des dispositions pour s'assurer de la disponibilité des supports de soins, leur remplissage adéquat, leurs revues et validation. Cette traçabilité prend en compte les staffs, rapports de garde et de passation.

### **C6 : L'établissement de santé protège le personnel lors des soins**

Le port des EPI par le personnel dans les formations sanitaires doit être respecté suivant les indications et besoins. Les tenues professionnelles doivent être propres et bien rangés afin d'éviter toute contamination.

### **C7 : Le personnel soignant de l'établissement de santé respecte les préalables l'hygiène des mains**

L'hygiène des mains est une des mesures essentielles de la prévention des infections lors des soins. L'établissement doit donc prendre toutes les dispositions pour le respect des précautions préalable à une bonne hygiène des mains.

### **C8 : Le personnel soignant de l'établissement de santé pratique l'hygiène des mains de manière adéquate**

Lors des prestations des soins, le personnel doit pratiquer les précautions standards de prévention de l'infection dont l'hygiène des mains est un point capital. Pour cela l'établissement de santé doit prendre des dispositions pour l'application des directives techniques y afférentes.

### **C9 : Les prestations dans l'établissement de santé respectent la sécurité transfusionnelle**

Les produits sanguins sont indispensables dans la prise en charge des clients. Cependant, au regard des risques que comporte la transfusion sanguine, il importe que les mesures de sécurité transfusionnelle en vigueur doivent être appliquées par les différents acteurs.

**E29 : L'établissement de santé doit offrir des prestations de chirurgie, d'anesthésie et de réanimation de manière efficace et sécurisée**

**C1 : L'établissement de santé met en place une organisation et un fonctionnement des blocs opératoires adaptés à la prise en charge des clients**

Les actes invasifs doivent être réalisés dans des conditions environnementales spécifiques que tout bloc opératoire doit respecter. Aussi, du fait des prestations pluridisciplinaires qui s'y font, une organisation adaptée doit-elle être mise en place et une communication suffisante des parties intéressées pertinentes et une traçabilité des différentes interactions.

**C2 : L'établissement de santé réalise les prestations chirurgicales de façon adéquate**

Le système de santé prévoit la prise en charge des pathologies chirurgicales au sein des établissements de santé selon le niveau. L'établissement de santé doit garantir aux patients l'intimité, la confidentialité, le respect de la dignité, du choix et des préférences. Les interventions chirurgicales doivent se mener en conformité avec les protocoles et procédures prédéfinis. Des enregistrements réguliers de tous les actes doivent se faire avec tous les renseignements. Aussi, les délais minimums de prise en charge doivent-ils être respectés et l'utilisation de la checklist systématique. Le respect des mesures d'hygiène individuelle, environnementale, doit être effectif pour éviter les risques de survenue des infections.

**C3 : Le CHU / Hôpital privé dispose d'intrants nécessaires à l'anesthésie et à la réanimation**

Pour permettre des prestations d'anesthésie et de réanimation sûres et de qualité, les formations sanitaires habilitées doivent disposer d'un personnel suffisant et qualifié ainsi que des intrants répondant aux normes.

**C4 : L'établissement de santé réalise les prestations d'anesthésie –réanimation de façon adéquate**

L'anesthésie-réanimation est indispensable à la prise en charge chirurgicale et à la correction des défaillances fonctionnelles graves. Pour minimiser les risques d'erreurs,

les protocoles et procédures des différentes techniques d'anesthésie doivent être scrupuleusement observés. Les consultations pré anesthésiques, les visites pré et post opératoires doivent être respectées systématiquement et les supports de traçabilité renseignés.

**C5 : L'établissement de santé assure de manière sécurisée le traitement des dispositifs médicaux réutilisables au bloc**

Pour éviter les infections associées aux soins, le matériel utilisé lors de la réalisation des actes invasifs doivent bénéficier d'un traitement spécifique en fonction de leur nature. L'établissement de santé doit prendre des dispositions pour rendre disponible le matériel stérile conformément aux procédures requis.

**C6 : L'établissement de santé assure la sécurité du linge utilisé au décours de la prise en charge chirurgicale**

Les principes de prévention et de contrôle des infections imposent un circuit et des procédures de gestion du linge que l'établissement de santé doit prendre en compte.

**C7 : L'établissement de santé assure des prestations d'urgences de chirurgie générale et digestive de manière adéquate**

Afin de permettre une prise en charge rapide et efficace des malades, les hôpitaux de références doivent disposer et organiser les services d'urgence de chirurgie générale et digestive.

**C8 : L'établissement de santé assure des prestations de chirurgie générale et digestive de manière adéquate**

Pour garantir l'accessibilité des soins aux populations, les hôpitaux de référence doivent assurer des prestations de de chirurgie générales et digestive de manière adéquate.

**C9 : L'établissement de santé assure des prestations d'urgences traumatologiques de manière adéquate**

Afin de permettre une prise en charge rapide et efficace des malades, les hôpitaux de références doivent disposer, organiser et fournir les prestations d'urgences traumatologiques de manière adéquate

**C10 : L'établissement de santé assure des prestations de chirurgie d'orthopédie-traumatologie de manière adéquate**

Pour garantir l'accessibilité des soins aux populations, les hôpitaux de référence doivent assurer des prestations de chirurgie d'orthopédie-traumatologie de manière adéquate

**C11 : L'établissement de santé assure des prestations d'Oto-rhino-laryngologique de manière adéquate**

Pour garantir l'accessibilité des soins aux populations, les hôpitaux de référence doivent disposer, organiser et fournir les prestations d'Oto-rhino-laryngologique de manière adéquate.

**C12 : L'établissement de santé assure des prestations d'ophtalmologie de manière adéquate**

Pour garantir l'accessibilité des soins aux populations, les hôpitaux de référence doivent disposer, organiser et fournir les prestations d'ophtalmologie de manière adéquate

**C13 : L'établissement de santé assure des prestations de neurochirurgie de manière adéquate**

Pour garantir l'accessibilité des soins aux populations, les hôpitaux de référence doivent disposer, organiser et fournir les prestations de neurochirurgie de manière adéquate

**C14 : L'établissement de santé assure des prestations d'urologie-andrologie de manière adéquate**

Pour garantir l'accessibilité des soins aux populations, les hôpitaux de référence doivent disposer, organiser et fournir les prestations d'urologie-andrologie de manière adéquate.

**C15 : L'établissement de santé assure des prestations de chirurgie dentaire de manière adéquate**

Pour garantir l'accessibilité des soins aux populations, les hôpitaux de référence doivent disposer, organiser et fournir les prestations de chirurgie dentaire de manière adéquate.

**C16 : L'établissement de santé assure des prestations de stomatologie et de chirurgie maxillo-faciale de manière adéquate**

Pour garantir l'accessibilité des soins aux populations, les hôpitaux de référence doivent disposer, organiser et fournir les prestations de stomatologie et de chirurgie maxillo-faciale de manière adéquate.

**E30 : L'établissement de santé doit organiser la prise en charge nutritionnelle du client**

**C1 : L'établissement de santé intègre l'état nutritionnel dans la prise en charge du client**

La nutrition est la base de l'immunité, il est indispensable d'évaluer et de prendre en compte l'état nutritionnel du patient pour une prise en charge efficace. De ce fait, l'établissement de santé doit évaluer systématiquement l'état nutritionnel des patients et y apporter des réponses appropriées.

**C2 : L'établissement de santé adapte les rations aux besoins diététiques des clients hospitalisés**

L'alimentation est un élément clé qui influence favorablement ou non l'état de santé suivant qu'elle soit appropriée ou non. Ainsi, en fonction de l'état clinique des patients, l'offre de restauration doit s'adapter afin de réunir les conditions maximales de guérison ou de stabilisation.

**E31 : L'établissement de santé doit prendre en charge de manière adéquate les pathologies spécifiques d'intérêt national**

**C1 : L'établissement de santé assure la prise en charge adéquate du paludisme**

Le paludisme reste le premier motif de consultation et d'hospitalisation. Il constitue aussi la première cause de morbidité et de mortalité au Burkina Faso. Ainsi l'établissement de santé doit veiller à une prise en charge adéquate du paludisme. Cette prise en charge doit respecter les protocoles et les procédures en vigueur. Le personnel de santé doit

être compétent, qualifié et outillé à la prise en charge des différentes formes de paludisme et des événements indésirables liés au traitement. Les intrants de diagnostic et de la prise en charge doivent être disponibles. Les clients doivent être sensibilisés sur les mesures préventives du paludisme et l'établissement de santé doit appliquer ces dites mesures.

**C2 : L'établissement de santé assure la prise en charge adéquate des personnes vivants avec le VIH/Sida**

Les personnes vivant avec le VIH requièrent une attention particulière du fait de leur vulnérabilité. Ainsi, leur prise en charge renferme un certain nombre de conditions qui doivent être prises en compte pour une réussite du traitement. La confidentialité des informations relatives doit être garantie et l'accès bien réglementée. Le personnel assurant la prise en charge doit être régulièrement outillé et ses connaissances mises à jour.

**C3 : L'établissement de santé assure la prise en charge adéquate de la tuberculose**

La prise en charge adéquate de la tuberculose permet de réduire le risque de transmission de la maladie dans la communauté. La qualité de la prise en charge des cas requiert un personnel qualifié, en nombre suffisant et compétent ayant à sa disposition tous les intrants nécessaires. Une communication claire et efficace doit être mise en place avec les parties intéressées pertinentes. L'établissement de santé doit y veiller.

**C4 : L'établissement de santé assure la prise en charge adéquate de la malnutrition**

La malnutrition contribue de façon significative de la morbi-mortalité des enfants de 0-5 ans. Pour remédier à cette situation, les établissements de santé doivent mettre en place un mécanisme de prise en charge de la malnutrition.

**C5 : L'établissement de santé assure les prestations de pneumo-phtisiologie de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux universitaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations de pneumo-phtisiologie de manière adéquate.

**C6 : L'établissement de santé assure les prestations d'hépatogastro-entérologie de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux universitaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations d'hépatogastro-entérologie de manière adéquate.

**C7 : L'établissement de santé assure les prestations de néphrologie de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux universitaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations néphrologie de manière adéquate.

**C8 : L'établissement de santé assure les prestations d'hémodialyse de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux universitaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations d'hémodialyse de manière adéquate.

**C9 : L'établissement de santé assure les prestations de cardiologie de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux universitaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations de cardiologie de manière adéquate.

**C10 : L'établissement de santé assure les prestations de médecine interne de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux universitaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations de médecine interne de manière adéquate.

**C11 : L'établissement de santé assure les prestations de maladies infectieuses de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux de référence secondaires et tertiaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations de maladies infectieuses de manière adéquate.

**C12 : L'établissement de santé assure les prestations de neurologie de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux universitaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations de neurologie de manière adéquate.

**C13 : L'établissement de santé assure les prestations de psychiatrie/santé mentale de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux de référence secondaires et tertiaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations de psychiatrie/santé mentale de manière adéquate.

**C14 : L'établissement de santé assure les prestations de dermatologie-vénérologie de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux universitaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations de dermatologie-vénérologie de manière adéquate.

**C15 : L'établissement de santé assure les prestations d'hématologie clinique de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux universitaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations de d'hématologie clinique de manière adéquate.

**C16 : L'établissement de santé assure les prestations de cancérologie de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux universitaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations de cancérologie de manière adéquate.

**C17 : L'établissement de santé assure les prestations de médecine physique et de réadaptation/kinésithérapie de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux de référence secondaires et tertiaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations de psychiatrie/santé mentale de manière adéquate.

**C18 : L'établissement de santé assure les prestations de rhumatologie de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux de référence secondaires et tertiaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations de rhumatologie de manière adéquate.

**C19 : L'établissement de santé assure les prestations d'endocrinologie de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux de référence secondaires et tertiaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations d'endocrinologie de manière adéquate.

**E32 : L'établissement de santé doit offrir les prestations et obstétricales adéquates**

**C1 : L'établissement de santé rend les soins prénatals disponibles et de qualité**

Les soins de qualité sont le premier élément pour garantir une maternité sans risque. Le ministère dispose des directives et guides techniques pour les soins prénatals adéquats que l'établissement de santé doit appliquer, suivre et évaluer.

## **C2 : L'établissement de santé délivre les soins au cours du travail, de l'accouchement et la période post natale immédiate de manière humanisée**

Donner la vie est une expérience positive dont toute femme enceinte doit bénéficier. En plus d'être conforme aux exigences techniques des protocoles, normes et procédures, les prestations au cours du travail, l'accouchement et la période post natale immédiate doivent respecter les standards qualité du ministère de la santé y afférents. L'établissement de santé doit prendre toute disposition utile pour l'application effective de ces exigences.

## **C3 : L'établissement de santé rend les soins obstétricaux d'urgence disponibles et adéquats**

L'évolution de la grossesse et des complications sont souvent imprévisibles et de l'efficacité de leurs prises en charge dépend la survie de la femme enceinte. L'établissement de santé doit prendre les dispositions pour rendre disponibles les intrants et les compétences nécessaires aux soins obstétricaux d'urgence et veiller à l'effectivité de la prise en charge et au recours nécessaire en cas de besoin.

## **C4 : l'établissement de santé dispense des soins adéquats aux nouveau-nés**

La baisse de la mortalité néonatale est tributaire de la qualité de la prise en charge dans les moments qui suivent la naissance. Cette prise en charge prend en compte aussi bien les soins courants au nouveau-né que de la détection et la prise en charge rapide des pathologies périnatales. L'établissement de santé doit donc veiller à l'examen systématique des nouveau-nés, aux soins requis et aux partages des informations utiles avec la famille pour maintenir la bonne santé de l'enfant.

## **C5 : L'établissement de santé intègre l'offre de la planification familiale dans la prise en charge des cibles**

La planification familiale constitue une des priorités du Burkina Faso par le fait de son effet sur la santé maternelle et la réduction de la mortalité maternelle. L'établissement de santé doit prendre les dispositions pour rendre disponible de manière continue les intrants, les compétences, les procédures et protocoles et s'assurer de l'effectivité des prestations et le libre choix éclairé des bénéficiaires.

### **C6 : L'établissement de santé respecte le choix éclairé des bénéficiaires de planification familiale**

L'un des droits fondamentaux des utilisateurs des services de santé est le choix libre et éclairé des prestations dont ils bénéficient. La prise de décision doit être partagée avec le bénéficiaire pour toute pratique de planification familiale. L'établissement de santé doit mettre tout en œuvre pour s'assurer de l'entière satisfaction des besoins et attentes des clients en matière de planification familiale.

### **C7 : L'établissement de santé favorise l'accès de la planification aux jeunes et adolescents**

Les jeunes et adolescents sont des cibles privilégiées de la planification familiale cependant ils ont des besoins et attentes spécifiques qui nécessitent une attention particulière. L'établissement de santé doit donc prendre les dispositions afin de faciliter l'accès des jeunes et adolescents aux prestations de planification familiale.

### **C8 : Les prestations à la maternité respectent la dignité des parturientes**

En plus des soins de qualité, les femmes enceintes ont besoin d'empathie et du respect de leur dignité. Il s'agit entre autres du respect de leur intimité, et de leur personne. Ainsi, aucune femme ne doit subir de maltraitance, de violence physique ou verbale, de discrimination de privation de soins, de refus de prestation de services, d'extorsion et de racketts.

### **C9 : L'établissement de santé assure des prestations de gynécologie de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux de référence secondaires et tertiaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations de gynécologie de manière adéquate

### **E33 : L'établissement de santé doit assurer les prestations pédiatriques de qualité**

#### **C1 : L'établissement de santé détecte et prend en charge les urgences pédiatriques**

L'un des facteurs de la mortalité infantile est la prise en charge tardive des pathologies. Ainsi, le ministère a développé des outils et protocoles de détections précoces des signes de danger et leur prise en charge adéquate en fonction du niveau de soin. L'établissement de santé doit prendre toutes les mesures utiles pour l'application effective de la prise en charge intégrée des maladies de l'enfant (PCIME) ou de tri, évaluation et traitement d'urgence (TETU).

#### **C2 : L'établissement de santé suit la santé des enfants durant toute la période néonatale**

Vu la fragilité des enfants durant la période néonatale, les prestations des soins de qualité sont nécessaires. Pour cela, l'établissement de santé doit offrir des prestations de surveillance de la croissance, de l'alimentation, de prise en charge des nouveau-nés conformément aux protocoles en vigueur.

#### **C3 : L'établissement de santé fait la prise en charge des maladies de l'enfant de manière intégrée**

Les enfants malades doivent être pris en charge conformément aux normes et protocoles en vigueur en la matière. Les recours doivent être organisés et l'implication des parents dans la prise en charge doit être formalisée.

#### **C4 : L'établissement de santé organise de façon efficace la vaccination**

La prévention primaire par le biais de la vaccination constitue une mesure spécifique de la réduction de la morbidité de certaines maladies cibles. La qualité des services de vaccination requiert un équipement de chaîne de froid adéquat que l'établissement de santé doit garantir. Ainsi, l'établissement de santé doit assurer des prestations de vaccination dans le respect des normes techniques et assurer la traçabilité et le suivi des évènements indésirables y afférents.

**C5 : L'établissement de santé assure des prestations d'oncologie pédiatrique de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux universitaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations d'oncologie pédiatrique de manière adéquate.

**C6 : L'établissement de santé assure des prestations de pédiatrie générale de manière adéquate**

Pour couvrir les besoins de santé des populations, au moins les hôpitaux de référence secondaires et tertiaires doivent disposer, organiser et fournir des prestations de pédiatrie générale de manière adéquate.

**E34 : L'établissement de santé doit organiser, rendre disponibles et utiliser de manière adéquate les médicaments, consommables médicaux, produits sanguins et autres produits de santé et assurer leur gestion efficiente pour une meilleure prise en charge des clients.**

**C1 : L'établissement de santé assure de manière sécurisée l'approvisionnement et la gestion des stocks des médicaments, consommables médicaux et autres produits de santé**

Pour assurer une prise en charge optimale des clients, il est nécessaire que l'établissement de santé évalue les besoins et assure un approvisionnement sécurisé, un stockage approprié et une dispensation selon les normes aux bénéficiaires. Pour ce faire, il importe que l'établissement de santé mette en œuvre un système performant d'assurance qualité des médicaments et autres produits de santé.

**C2 : L'établissement de santé respecte la prescription adéquate des médicaments, des consommables médicaux et autres produits de santé.**

L'utilisation adéquate et rationnelle des médicaments passe par le respect des bonnes pratiques de prescription. L'établissement de santé doit prendre des dispositions pour

rendre disponibles les procédures, les protocoles, les guides de prescription et évaluer régulièrement les prescriptions afin de prendre des actions d'amélioration.

**C3 : L'établissement de santé assure la dispensation adéquate et rationnelle des médicaments, consommables et autres produits de santé**

La dispensation des médicaments, consommables et autres produits de santé dans les formations sanitaires doivent respecter les bonnes pratiques en la matière. L'établissement de santé doit veiller à l'accessibilité dans les meilleurs délais des médicaments, consommables et autres produits de santé par les usagers. Dans les centres hospitaliers, il est nécessaire qu'elle soit nominative et se fasse au lit du malade.

**C4 : L'établissement de santé assure l'administration adéquate et rationnelle des médicaments, des consommables et autres produits de santé**

La prise en charge thérapeutique des patients se fait selon le niveau de soins et nécessite que l'établissement de santé dispose de ressources humaines suffisantes et compétentes. Elle doit assurer un approvisionnement optimal en médicaments et autres produits de santé et les utiliser de façon rationnelle. L'établissement de santé hospitalière assure la mise en œuvre d'un système de dispensation journalière des médicaments au lit du malade et dispose également d'un laboratoire de biologie médicale et d'un service d'imagerie équipés et fonctionnels pour la prise en charge efficace des patients. Elle permet de transférer les connaissances minimales pour l'auto prise en charge.

**C5 : Les prestations des banques de sang respectent les mesures de sécurité transfusionnelle.**

La mission principale des banques de sang est de rendre disponible et d'approvisionner les services cliniques en produits sanguins de qualité et en quantité suffisante répondant aux besoins des patients dans le respect de la sécurité du donneur et du receveur. Elles doivent prendre des mesures adéquates afin de s'assurer que les produits sanguins distribués ont été rendus disponibles dans le respect des bonnes pratiques transfusionnelles.

### **C6 : L'établissement de santé rend accessible la solution hydro alcoolique**

Pour promouvoir des soins propres à travers l'hygiène des mains, l'établissement de santé doit mettre à disposition du personnel de manière permanente et suffisante la solution hydro alcoolique. Une production locale de la solution hydroalcoolique doit respecter les exigences techniques y compris le contrôle qualité, le cas échéant les achats doivent tenir compte des mêmes exigences.

### **C7 : L'établissement de santé lutte contre la résistance antimicrobienne**

La sécurité de la médication constitue le troisième défi de la sécurité des patients lancé par l'OMS en 2017. L'apparition des phénomènes de résistance des microorganismes à travers certains antimicrobiens jusque-là largement utilisés est une préoccupation majeure du ministère de la santé. Il est donc indispensable que l'établissement de santé prenne les dispositions pour l'application des bonnes pratiques d'utilisation des antibiotiques, suivre par le laboratoire la sensibilité des germes aux antimicrobiens et prendre les actions indues.

### **C8 : Les vigilances sanitaires sont fonctionnelles**

La sécurité des patients requiert une surveillance appropriée de tout soin administré. Une vigilance sanitaire fonctionnelle est indispensable et permet de notifier, d'analyser et de traiter tout événement indésirable associé aux soins. L'attention est portée sur les effets potentiellement délétères des produits de santé sur la santé humaine. La veille sanitaire nécessite la disponibilité des outils de notification, l'analyse et la prise d'action face aux retours d'information des investigations. Les vigilances sanitaires concernent entre autres la pharmacovigilance, l'hémovigilance, la matériovigilance, la réactovigilance, la biovigilance et l'infectiovigilance. L'établissement de santé doit veiller à l'existence d'un système de veille sanitaire.

### **C9 : L'établissement de santé assure le traitement des dispositifs médicaux réutilisables (DMR)**

La sécurité des patients et des personnels vis à vis du risque infectieux conditionne la gestion des dispositifs médicaux réutilisables. Le traitement des dispositifs médicaux réutilisables (DMR) se fonde sur les directives nationales de la prévention et de contrôle

des infections et la sécurité des patients en milieu de soins. L'établissement de santé doit s'assurer d'un bon traitement et d'une bonne utilisation des dispositifs réutilisables.

**E35 : L'établissement de santé doit rendre disponibles et accessibles les prestations d'aide au diagnostic**

**C1 : Les prestations des laboratoires de biologie médicale sont assurées en qualité et en continu**

La biologie médicale est un maillon important de la chaîne de soins et de la surveillance épidémiologique des maladies. En effet, le laboratoire joue un rôle important dans la prévention, la détection, le diagnostic, le traitement et le suivi des patients. Il est donc important que les premiers responsables s'engagent dans la mise en œuvre d'un système d'assurance qualité pour une meilleure prise en charge des patients et qu'ils mettent en place un système de suivi de la disponibilité des examens traceurs.

**C2 : La démarche qualité selon SLIPTA est mise en place dans le laboratoire**

Les laboratoires de biomédical interviennent dans le diagnostic et la prise en charge des maladies. En vue de garantir la qualité des diagnostics, les laboratoires doivent s'engager dans une démarche qualité dont SLIPTA<sup>1</sup>.

**C3 : L'établissement de santé applique la biosécurité au laboratoire**

Les mesures de prévention et de transmission des maladies doivent être scrupuleusement observées dans les laboratoires d'analyse biomédicales. Ceci, en vue d'éviter que des échantillons déjà contaminés ne contaminent d'autres échantillons stériles.

---

<sup>1</sup>Le processus graduel d'amélioration d'un laboratoire en vue de son accréditation

**C4 : L'établissement de santé assure des prestations de biochimie et d'immunologie de manière adéquate**

Pour une bonne démarche diagnostique et thérapeutique, l'établissement de santé de niveau secondaire et tertiaire doivent rendre disponibles les prestations de biochimie et d'immunologie fiables

**C5 : L'établissement de santé assure des prestations de bactériovirologie de manière adéquate**

Pour une bonne démarche diagnostique et thérapeutique, l'établissement de santé de niveau secondaire et tertiaire doivent rendre disponibles les prestations de bactériovirologie fiables.

**C6 : L'établissement de santé assure des prestations de parasitologie-mycologie de manière adéquate**

Pour une bonne démarche diagnostique et thérapeutique, l'établissement de santé de niveau secondaire et tertiaire doivent rendre disponibles les prestations de parasitologie-mycologie fiables.

**C7 : L'établissement de santé assure des prestations d'hématologie biologique de manière adéquate**

Pour une bonne démarche diagnostique et thérapeutique, l'établissement de santé de niveau secondaire et tertiaire doivent rendre disponibles les prestations de d'hématologie biologique fiables.

**C8 : L'établissement de santé assure des prestations d'anatomie et cytologie pathologiques de manière adéquate**

Pour une bonne démarche diagnostique et thérapeutique, l'établissement de santé de niveau secondaire et tertiaire doivent rendre disponibles les prestations de d'anatomie et cytologie pathologiques de manière adéquate.

**C9 : L'établissement de santé assure la disponibilité et l'accessibilité des prestations d'imagerie aux usagers**

Les prestations d'imagerie médicale sont indispensables pour assurer accompagner la démarche diagnostique et thérapeutique des usagers, de ce fait, l'établissement doit mettre tout en œuvre pour rendre disponible et accessible les prestations aux usagers les prestations requis.

**C10 : L'établissement de santé assure les prestations d'imagerie de manière sécurisées**

La réalisation des examens d'imagerie s'appuie sur une démarche d'assurance de la qualité fondée sur une organisation de la radioprotection en imagerie médicale. Son objectif est de développer une culture de radioprotection des expositions médicales de pratiques particulièrement irradiantes ou s'appliquant à des populations sensibles. Pour assurer la fiabilité des résultats des prestations d'imagerie, l'établissement de santé doit rendre disponibles des équipements de qualité et veiller à la sécurité des prestations qui doivent être réalisées par un personnel qualifié. L'établissement de santé doit mettre en place un système de suivi de la disponibilité des examens traceurs.

**C11. L'établissement de santé assure les prestations d'imagerie thérapeutique de manière adéquate**

Pour une bonne démarche diagnostique et thérapeutique, l'établissement de santé de niveau tertiaire doivent rendre disponibles les prestations d'imagerie thérapeutique de manière adéquate.

**C12 : L'établissement de santé assure les prestations de service de médecine nucléaire de manière adéquate**

Pour une bonne démarche diagnostique et thérapeutique, l'établissement de santé de niveau tertiaire doivent rendre disponibles les prestations médecine nucléaire de manière adéquate.

**E36 : L'établissement de santé doit rendre disponibles les équipements médico-techniques, les réactifs et autres intrants nécessaires à la réalisation de son paquet d'activités**

**C1 : L'établissement de santé rend disponibles les équipements médico-techniques fonctionnels**

La continuité des soins impose la fonctionnalité des équipements et matériel médico technique. L'établissement de santé doit tout mettre en œuvre pour fournir et maintenir ses équipements et matériels en bon état, nécessaires à la réalisation de son paquet d'activités. Il doit veiller à la disponibilité des autres intrants.

**C2 : L'établissement de santé met en place un système de gestion des équipements médico-techniques**

La réalisation des prestations nécessite la disponibilité et l'entretien de matériel médicotechnique. Un système de traçabilité, de suivi, d'entretien et de renouvellement doit être mis en place ainsi que des procédures d'utilisation afin de permettre une prise en charge optimale des clients.

## **C. REFERENCES**

### **Références techniques**

- Stratégie nationale de la qualité des soins et services centrés sur la personne et la sécurité des patients au Burkina Faso ;
- Démarche de certification des formations sanitaires du Burkina Faso
- ISO 9000 :2015 Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire ;
- ISO 9001 : 2015 Systèmes de management de la qualité –Exigences ;
- Livret d'accueil type du patient hospitalisé et de son accompagnant dans les établissements de santé ;
- Guide de sécurité de l'environnement en matière d'hygiène hospitalière et de sécurité du patient.
- Guide d'immersion du nouvel agent et du stagiaire
- Normes et standards en infrastructures et équipements du centre de santé et de promotion sociale, du centre médical avec antenne chirurgicale et de l'hôpital régional ;
- Normes en infrastructures, équipements et analyses de biologie médicale essentielles des formations sanitaires publiques ;
- Directives de prévention et de contrôle des infections ;
- Les différents codes de déontologie des ordres professionnels ;
- Manuel de procédures administratives de gestion des ressources humaines version 2010 ;
- Guide d'évaluation des performances de Prévention et de contrôle des infections ;
- Guide de bonnes pratiques de prescription des antibiotiques ;
- Guide de sécurité des patients dans les services de chirurgie, maternité, et de néonatalogie ;
- Document de protocoles de prise en charge du paludisme ;
- Document de stratégie PCIME et TETU
- Code de l'hygiène publique au Burkina Faso et ses textes d'application ;
- Textes de passation des marchés publics

- Guide d'information sur le nouveau Système d'évaluation des Performances dans la fonction Publique
- Les indicateurs de performance Des établissements hospitaliers du Burkina Faso
- Protocoles Paludisme
- SONU
- Normes en infrastructures des laboratoires d'analyses de biologie médicale
- Textes passation des marchés

### **Références légales et réglementaires**

#### ➤ **Lois**

- Loi n° 028-2012/AN du 05 juin 2012 portant création, attributions, organisation et fonctionnement de l'ordre national des médecins du Burkina Faso.
- Loi N° 008-2012/AN portant création, attributions, organisation et fonctionnement de l'ordre national des chirurgiens-dentistes du Burkina Faso
- Loi n° 017-2012/AN portant création, attributions, organisation et fonctionnement de l'ordre national des infirmiers et infirmières du Burkina Faso
- Loi n° 018-2012/AN portant création, attributions, organisation et fonctionnement de l'ordre national des sages-femmes et maïeuticiens du Burkina Faso
- Loi n° 027-2012/AN portant création, attributions, organisation et fonctionnement de l'ordre national des pharmaciens du Burkina Faso Manuel de procédures administratives de gestion des ressources humaines vs 2010,
- Loi n° 23/94/ADP portant Code de la Santé publique,
- Loi n° 081-2015/CNT Portant statut général de la fonction Publique d'Etat

#### ➤ **Décrets**

- Décret N°2011-714/PRES/PM/MFPRA/MEF du 10/10/2011 portant critère et modalités d'évaluation des agents des Etablissements publics de l'Etat
- Décret N°2018-0093/PRES/PM/MS portant organisation du Ministère de la Santé  
n° 98-373/PRES/PM/MFPDI du 15 septembre 1998 portant généralisation des

manuels de procédures et des tableaux de bord dans les administrations publiques.

- Décret N° 2007-724/PRES/PM/MFB/MCPEA du 7 novembre 2007 portant modalités de désignation des membres des organes d'administration et de gestion des établissements publics et des sociétés à participation majoritaire de l'Etat
- Décret N°2008-009/PRES/PM/MS/MECV du 10 janvier 2008 portant organisation de la gestion des déchets biomédicaux et assimilés
- Décret 2011/1052/PRES/PM/MS/MEF portant interdiction de fumer dans les lieux publics clos et les transports en commun

➤ **Arrêtés**

- Charte qualité du service public de santé ;
- Guide de bonnes pratiques d'exécution des analyses biologiques (GBEA)
- Arrêté interministériel N 2010-431/MS/MATD/MEF portant création, attributions, composition et fonctionnement d'un comité de gestion du centre médical avec antenne chirurgicale ou hôpital de district
- Arrêté 2016/488/MS/CAB du 08 octobre 2016 portant organisation et fonctionnement des centres hospitaliers régionaux du Burkina Faso.
- Arrêté interministériel N 2010-431/MS/MATD/MEF portant création, attributions, composition et fonctionnement d'un comité de gestion du centre médical avec antenne chirurgicale ou hôpital de district,
- Arrêté interministériel N 2010-429/MS/MATD/MEF portant statut des comités de gestion du centre social et de promotion sociale et des centres médicaux
- Arrêté N° 2010-067/MS/CAB portant attributions, organisation et fonctionnement du district sanitaire,
- Arrêté N°2010- 357 /MS/CAB portant condition d'octroi d'une autorisation de création d'un établissement sanitaire privé de soins
- Arrêté N°2010- 358 /MS/CAB portant autorisation d'ouverture et d'exploitation d'un établissement sanitaire privé de soins

- Arrêté N° 2014-589/MS du 09 juin 2014 portant Directives nationales des bonnes pratiques transfusionnelles
- Arrêté n°2008-048/ MS/CAB portant conditions d'exploitation d'une pharmacie hospitalière
- Arrêté 2013/542/MS/CAB portant organisation du circuit de notification des évènements indésirables des produits de santé à usage humain.
- Arrêté N° 2011/128/MS/CAB portant définition, organisation et fonctionnement des soins d'urgence, Février 2011
- Arrêté n°2008/240/MS/CAB portant charte de l'utilisateur des services de santé Rôles/responsabilités/autorités (ISO 9001)
- Arrêté N° 2014-080/MS/CAB portant liste nationale des Médicaments et Consommables médicaux Essentiels (LNMCE)
- Zatu n° 86-021/CNR/PRES du 24 mars 1986, relative au système de mesure et organisant le contrôle des instruments de mesure
- Arrêté N°2007 -203/MS/CAB portant contrôle national de qualité des analyses de biologie médicale au Burkina Faso