

# LICENCE IFRISSE

## GENERALITES SUR LA QUALITE DES SOINS ET SECURITE DES PATIENTS

*Dr Abdoulaye SO*  
*FEV 2022*

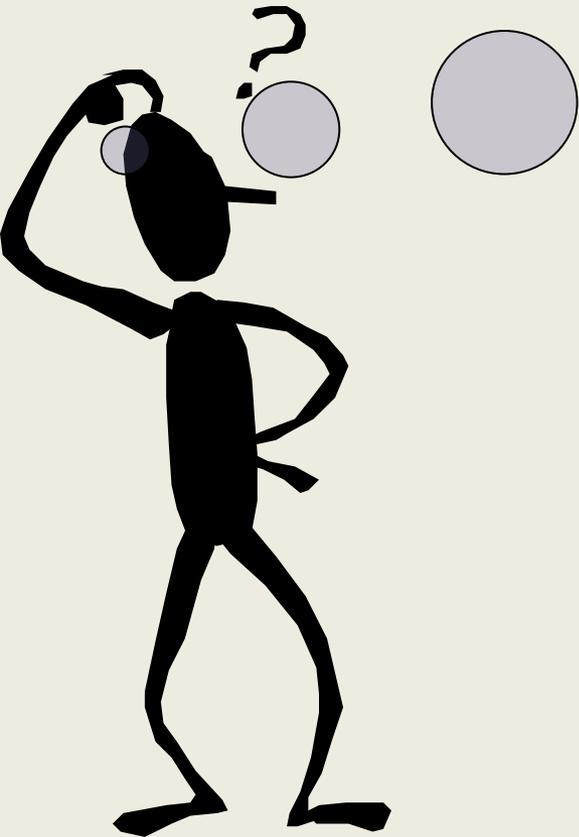
# Objectifs

- Connaitre l'importance de la qualité
- Expliquer les concepts de qualité et de qualité des soins
- Connaitre les types de qualité
- Connaitre les dimensions de la qualité des soins

# PLAN DE PRESENTATION

- Importance de la qualité
- Définitions de la qualité
- Notion de produit et de service
- Qualité des soins
  - Définition
  - Types de qualité
  - Dimensions

# POURQUOI LA QUALITE ?



*Dr Abdoulaye SO*  
*FEV 2022*

# LA QUALITE EST IMPORTANTE

- ➡ Harmoniser le travail
- ➡ Mobiliser et motiver le personnel
- ➡ Les **CLIENTS** l'exigent
- ➡ L'entreprise l'exige
- ➡ Travailler avec un esprit Qualité est agréable et garantit une sécurité
- ➡ Travailler avec un esprit Qualité garantit une stabilité des interventions

# LA QUALITE EST IMPORTANTE

- ➡ Assurer une amélioration continue de nos produits (biens et services)
- ➡ Satisfaire, fidéliser et donner confiance aux clients
- ➡ Assurer de meilleurs résultats économiques
- ➡ La non-qualité « tue »
- ➡ Tout le monde y va, même les concurrents

# LE CLIENT EXIGE LA QUALITE

- Développement des relations sur le modèle Client/Fournisseur
- **Client** est passé d'un **acteur passif** qui ne fait que consommer les produits disponibles, à un **Acteur Actif privilégié**
- Le client est plus que roi !!!

# LE NOUVEAU CLIENT

## CLIENT ROI :

- ❖ Donne des ordres et ses collaborateurs (l'entreprise et son organisation) doivent être à ses petits soins;
- ❖ Il veut une offre personnalisée, spéciale pour lui;
- ❖ Il n'a pas besoin de parler beaucoup pour se faire comprendre;
- ❖ Il n'attend pas;
- ❖ Il doit être toujours servi en premier;
- ❖ Il doit être toujours satisfait;
- ❖ Il est exigeant;
- ❖ Nul n'a le droit de le mettre en colère ...

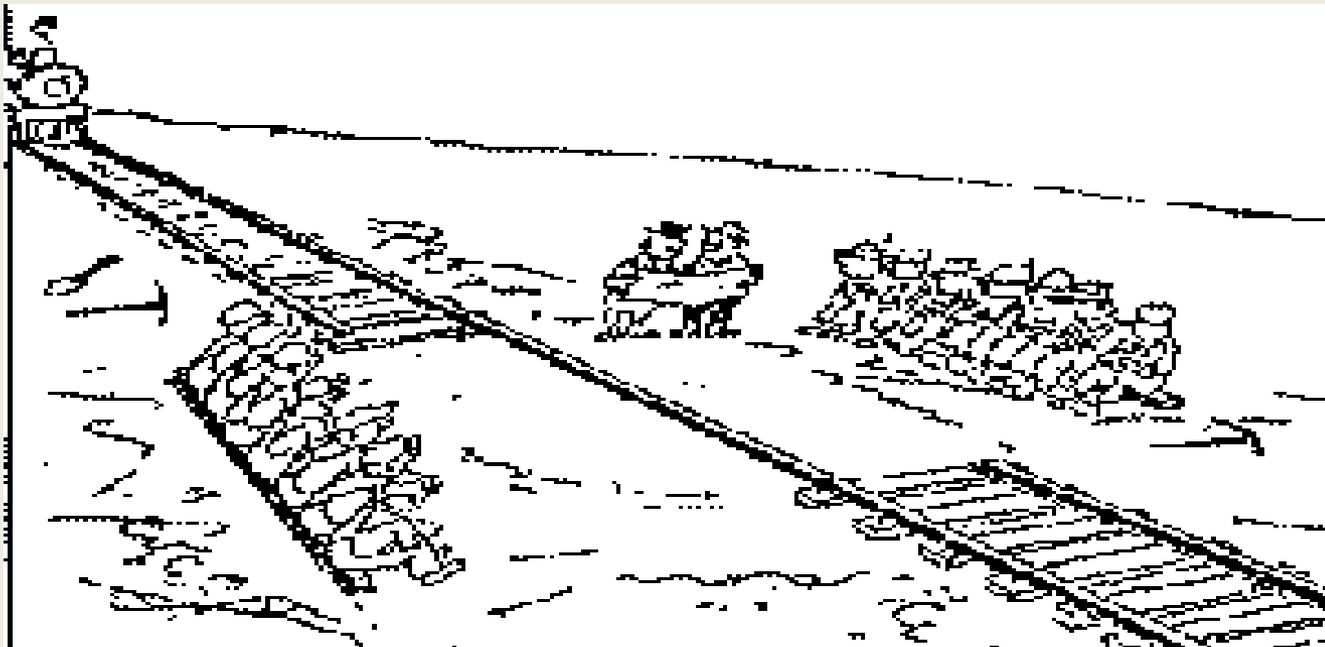
# QU'EST-CE QUE LA QUALITÉ ?

*Dr Abdoulaye SO*  
*FEV 2022*

# Définitions

## Qu'est-ce que la qualité ?

La **non-qualité** est souvent plus facile à appréhender car elle correspond aux **écarts** qui peuvent apparaître **entre la demande de l'utilisateur et l'offre des entreprises.**



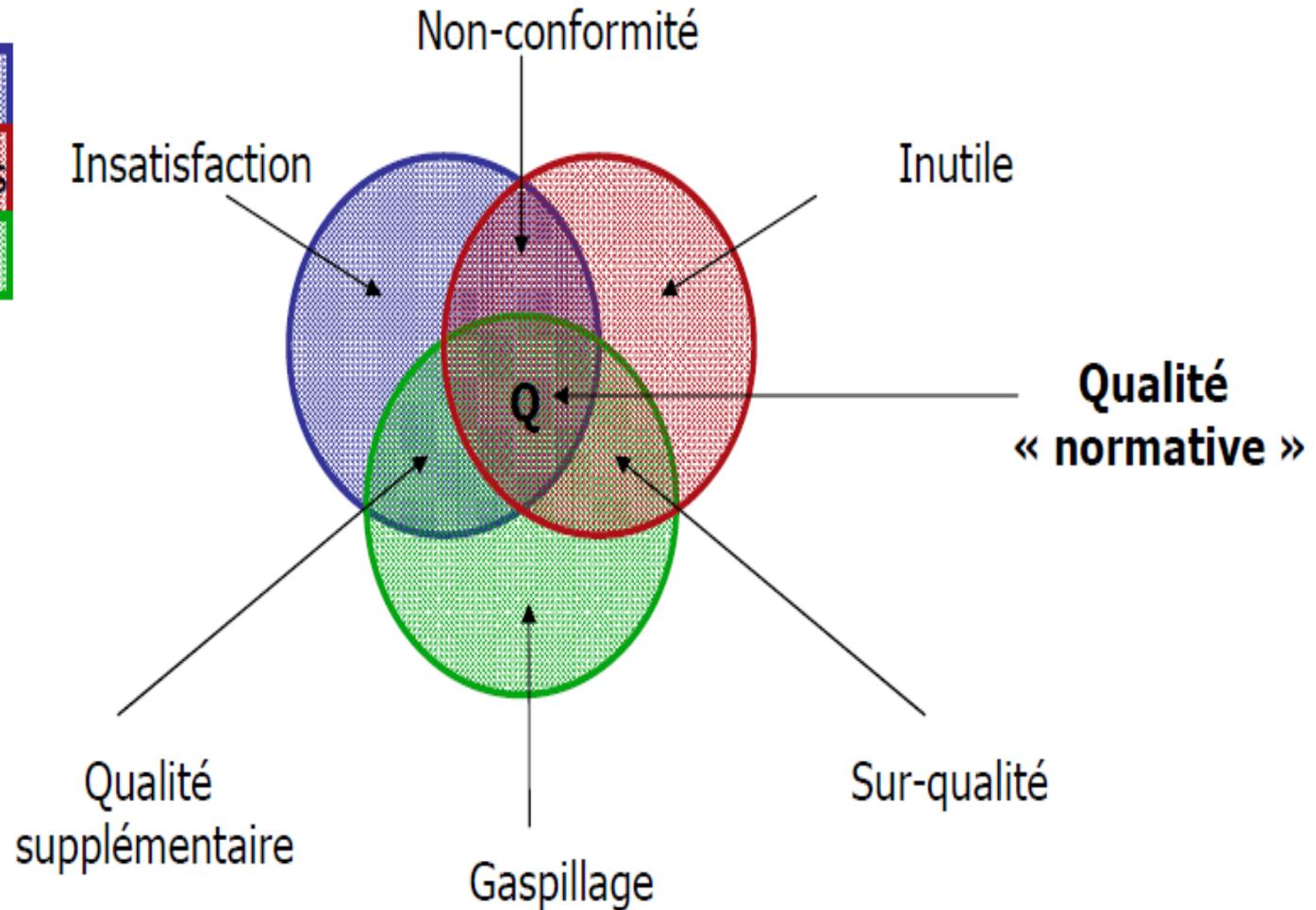
# Qu'est-ce que la qualité ?

## LA QUALITÉ COMME JUSTE EQUILIBRE

- Entre la sur-qualité et la non-qualité trouver le juste équilibre
- L'entreprise doit trouver le bon équilibre entre :
  - Les besoins et la satisfaction des clients
  - les spécification et les contraintes de réalisation
- La qualité est à la fois **ce qui est nécessaire, ce qui est requis et ce qui est réalisable**

# Qu'est-ce que la qualité ?

## LA QUALITÉ COMME JUSTE EQUILIBRE



# Qualité normative

Satisfaction de besoins dans le respect des exigences

<b>Insatisfaction</b>	Omission/négligence de besoins
<b>Non-conformité</b>	Non satisfaction d'une exigence
<b>Qualité supplémentaire</b>	Satisfaction de besoins sans exigences
<b>Sur-qualité</b>	Satisfaction de besoins au-delà des exigences
<b>Spécifications inutile</b>	Exigences ne répondant pas à de besoins
<b>Gaspillage</b>	Réalisation ne répondant pas à des besoins

# LA QUALITÉ DEFINIE COMME UNE CARACTERISTIQUE PHYSIQUE

- Le Larousse : la « manière d'être, bonne ou mauvaise, de quelque chose »
- Une « caractéristique physique qui détermine la valeur d'une personne, d'un produit ».

# LA QUALITÉ DEFINIE EN REFERENCE AUX CLIENTS

- Satisfaire les clients suite à un ensemble de mesures prises
- La qualité d'un produit est son aptitude à l'usage pour lequel il est destiné (fitness for use) (**Juran ;1988**)
- Elle fait référence, selon **Parasuraman** et coll. (1985), à ce qui rencontre ou va au-delà des exigences des consommateurs et de leur satisfaction

# LA QUALITÉ DEFINIE EN REFERENCE AUX SPECIFICATIONS

- Elle est en rapport avec ce qui est requis **pour (Crosby;1979)**
- Elle est conformité à des spécifications particulières selon **(Gilmore;1974)**
- Elle est synonyme d'absence de défaut **(Crosby, 1979)**

# LA QUALITE DEFINIE COMME UN IDEAL

- Elle correspond à un idéal vers lequel doit tendre un organisme (**Plante, 1994**)
- Elle est synonyme d'excellence pour **Peters et Waterman, 1982**)
- Elle est synonyme d'absence de défaut (**Crosby, 1979**)
- Faire la bonne chose, de la bonne manière, et tout de suite

# DEFINITION NORMALISEE

- **Selon AFNOR:** propriétés et caractéristiques d'un produit, d'un processus ou d'un service qui lui confère son aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites.
- **Selon ISO 9000 : 2015 :** aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences

# NOTION DE PRODUITS ET DE SERVICES

*Dr Abdoulaye SO*  
*FEV 2022*

# PRODUITS ET SERVICES (1/2)

- ❑ **Produit:** élément de sortie d'un organisme qui peut être produit sans transaction entre l'organisme et le client (ISO 9000: 2015)
- ❑ **Service:** élément de sortie d'un organisme avec au moins une activité nécessairement réalisée entre l'organisme et le client (ISO 9000: 2015)
- ❑ **Le produit** désigne surtout les bien matériels
- ❑ **Le Service** désigne la fourniture d'un bien immatériel

# PRODUITS ET SERVICES (2/2)

**Le service** se distingue du produit :

- caractère immatériel (intangibilité)
- impossibilité de stockage (périssabilité)
- produit au contact du consommateur
- consommé au moment de sa production

# LA QUALITÉ DES SOINS

*Dr Abdoulaye SO*  
*FEV 2022*

# DEFINITION

## **Selon Avedis Donabedian**

Fournir des soins de qualité consiste à appliquer la science médicale de manière à maximiser les résultats qu'on en tire, sans pour cela, augmenter les risques ‘’

# DEFINITION

## Selon l'OMS

- Délivrer à **chaque patient** l'assortiment d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en terme 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 procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins (OMS 1982).

# LA QUALITE POUR LE CLIENT

## Point de vue du client

### La qualité attendue

Construit autour des besoins/attentes  
et des expériences antérieures

### La qualité vécue/ressentie/perçue

Est celle qu'expérimente le client. Elle  
dépend à la fois de la qualité attendue et de  
la qualité délivrée

# LA QUALITE POUR LE PRESTATAIRE ET POUR L'ENTREPRISE

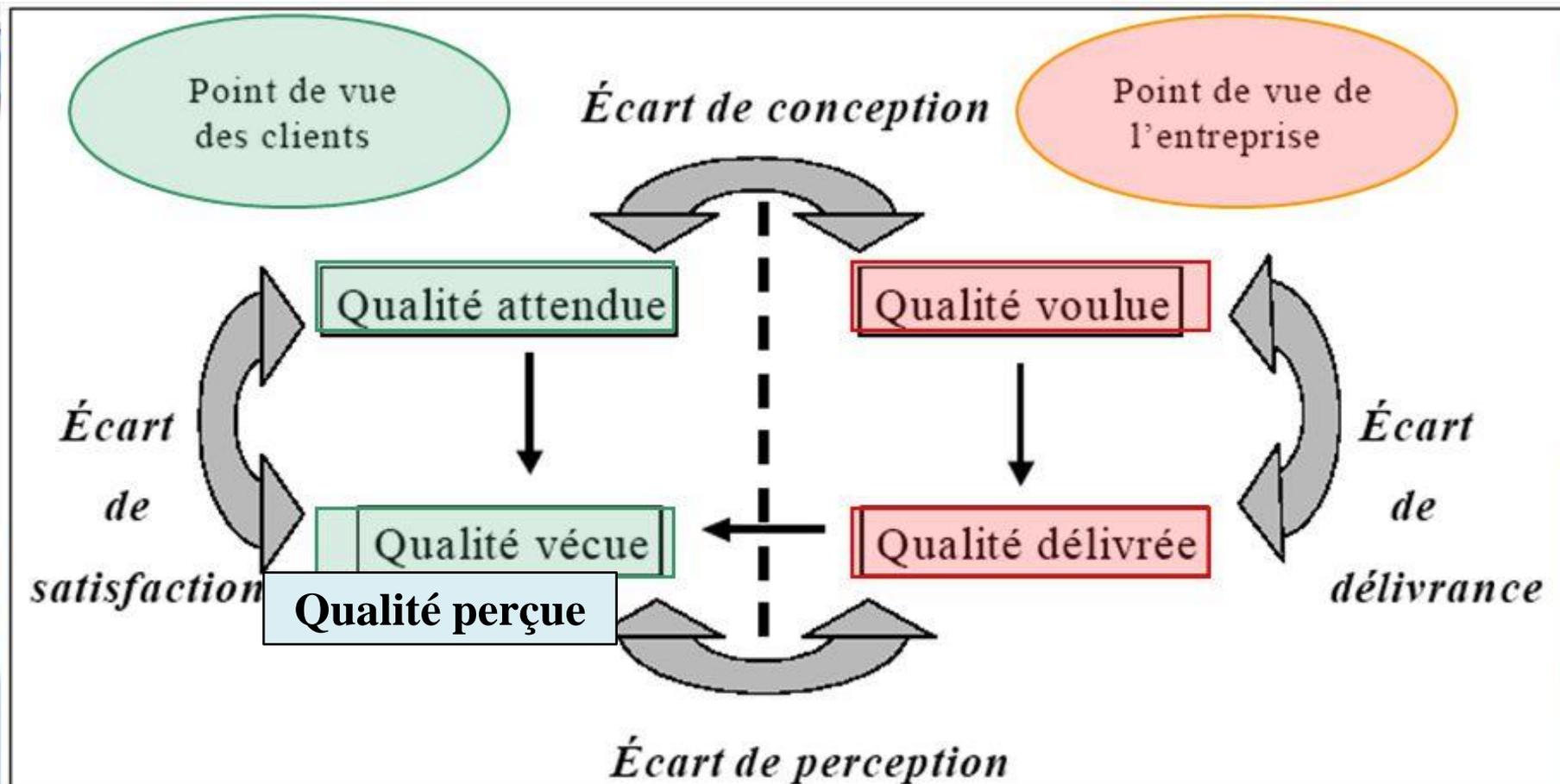
## Point de vue du professionnel

### La qualité voulue/conçue

Formulée sous forme de critères explicites (spécifications techniques) à partir desquels il est possible d'apprécier la conformité du service/produit

La qualité délivrée/réalisée/rendue est celle que reçoit réellement le client

# ECARTS DE QUALITE



Schématisation de la qualité dans le domaine des services et adaptée à la santé (adapté du cycle de la qualité – in AFNOR FD S 99-132 -Avril 2000).

# LES DIMENSIONS (1/7)

- L'accessibilité
- La compétence technique
- L'efficacité
- La continuité
- La courtoisie
- La réactivité

- L'efficience
- La sécurité
- Les agréments

# LES DIMENSIONS (2/7)

## □ L'accessibilité

L'accessibilité est la facilité avec laquelle on accède aux bons services au bon moment.

L'accès peut être vu sous l'angle géographique, financier, temporel, social, culturel

## □ La compétence technique

Aptitudes, capacité à atteindre des objectifs, à appliquer des normes, à réaliser le travail

# LES DIMENSIONS (3/7)

## □ Continuité du service

les services doivent être délivrés sans interruption, sans cessation ou répétition inutile

## □ Efficacité

Atteinte des résultats désirés

Aptitude à atteindre ou à réaliser toute amélioration possible en termes de résultats

# LES DIMENSIONS (4/7)

## □ L'efficience

C'est le rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées

Correspond à l'efficacité/coût de réalisation

## □ La réactivité

Capacité à réagir rapidement pour résoudre les problèmes inattendus

Capacité à détecter la demande/sollicitations

# LES DIMENSIONS (5/7)

## □ Sécurité

- La sécurité est basée sur le principe de ne pas nuire aux clients
- La sécurité est la capacité d'empêcher ou d'éviter les résultats indésirables ou les dommages qui proviennent du service lui-même

# LES DIMENSIONS (6/7)

## □ La courtoisie

- Fait référence à la politesse, au respect, à la considération, à l'amabilité
- C'est la dimension des relations interpersonnelles se rapporte à l'interaction entre prestataires et clients
- De bonnes relations interpersonnelles sont celles qui créent confiance et crédibilité
- Exemple: le client a-t-il reçu un accueil agréable lors de son passage

# LES DIMENSIONS (7/7)

- Les agréments: l'apparence des locaux et du personnel, du matériel, le confort physique, la propreté et le caractère privé des lieux.

**MERCI !**

*Dr Abdoulaye SO*  
*FEV 2022*