



UE: Notions essentielles de la qualité des soins et la sécurité des patients

**ECUE : Soins et services de santé
intégrés centrés sur les personnes**

Guy Bertrand ROUAMBA
MD, MPH

Cadre conceptuel

« Un avenir où tout le monde a accès à des services de santé qui se respectent, où les besoins et les préférences de chacun tout au long de la vie sont coordonnés sur tout le continuum de soins et sont sûrs, efficaces, dispensés en temps utiles, bien organisés et de qualité acceptable »

But stratégique N° 1 :
Autonomiser et mobiliser les personnes

But stratégique N° 2 :
Renforcer la gouvernance et la redevabilité

But stratégique N° 3 :
Réorienter le modèle de soins

But stratégique N° 4 :
Coordonner les services

But stratégique N° 5 :
Créer un environnement propice

Objectifs stratégiques

- 1.1 Autonomiser et mobiliser les personnes et les familles
- 1.2 Autonomiser et mobiliser les communautés
- 1.3 Atteindre les personnes mal desservies et marginalisées

- 2.1 Soutenir la gouvernance participative
- 2.2 Renforcer la redevabilité mutuelle

- 3.1 Définir les priorités de service d'après les besoins et les préférences tout au long de la vie
- 3.2 Revaloriser la promotion, la prévention et la santé publique
- 3.3 Mettre en place de solides systèmes de soins primaires
- 3.4 S'orienter vers davantage de soins externes et ambulatoires
- 3.5 Innover et intégrer de nouvelles technologies

- 4.1 Coordonner les soins dispensés aux personnes
- 4.2 Coordonner les programmes et les prestataires de santé
- 4.3 Coordonner l'ensemble des secteurs

- 5.1 Renforcer le leadership et la gestion au service du changement
- 5.2 Rechercher l'amélioration de la qualité et de la sécurité
- 5.3 Réorienter les personnels de santé
- 5.4 Harmoniser les cadres réglementaires
- 5.5 Réformer les systèmes de paiement

But Stratégique 2

Renforcer la gouvernance et la redevabilité

Le renforcement de la gouvernance et de la redevabilité :

- amélioration de la concertation, de la formulation des politiques et de l'évaluation conjointe - citoyens, communautés et autres protagonistes
- promouvoir la transparence dans la prise de décisions et de mettre sur pied des systèmes robustes pour la redevabilité collective

But Stratégique 2

Renforcer la gouvernance et la redevabilité

Objectifs stratégiques

2.1 Soutenir la gouvernance participative :

Options politiques et interventions

- Participation communautaire à la formulation et à l'évaluation des politiques
- Politiques, stratégies et plans de santé de niveau national à l'appui de services de santé intégrés centrés sur les personnes
- Harmonisation des programmes des donateurs et alignement sur les politiques, stratégies et plans de niveau national
- Décentralisation, le cas échéant, au niveau local

But Stratégique 2

Renforcer la gouvernance et la redevabilité

Objectifs stratégiques

2.2 Renforcer la redevabilité mutuelle :

- concerne essentiellement l'obligation redditionnelle : « fait de rendre compte » et « fait de tenir responsable », c'est-à-dire de récompenser ou de sanctionner

Options politiques et interventions

- Droits et habilitations
- Cartes de déclaration du prestataire, résultats notifiés par le patient et fiches d'évaluation
- Financement et passation de contrats basés sur les performances
- Enregistrement de la population auprès du(des) prestataire(s) redevable(s)

But Stratégique 3

Réorienter le modèle de soins

- achat et la prestation de services de santé efficaces via des modèles qui donnent priorité aux services de soins primaires et communautaires et à la coproduction de la santé
- s'orienter vers davantage de soins externes et ambulatoires
- investir plus dans des soins holistiques et complets, y compris les stratégies de promotion de la santé et de prévention des maladies qui étayent la bonne santé et le bien-être de la population

But Stratégique 3

Réorienter le modèle de soins

Objectifs stratégiques

3.1 Définir les priorités de service d'après les besoins et les préférences tout au long de la vie :
estimer l'offre globale de services proposée aux différents niveaux du système de soins, tout au long de la vie

Options politiques et interventions

- Évaluation des besoins de santé locaux
- Ensemble global de services pour tous les groupes de population
- Sensibilisation à différenciation hommes-femmes et aux réalités culturelles
- Évaluation des technologies sanitaires

But Stratégique 3

Réorienter le modèle de soins

Objectifs stratégiques

3.2 Revaloriser la promotion, la prévention et la santé publique :

Options politiques et interventions

- Suivi de la situation sanitaire de la population
- Surveillance, recherche et contrôle des risques et des menaces pour la santé publique
- Promotion de la santé et prévention des maladies
- Réglementation de la santé publique et mesures prises pour la faire respecter

But Stratégique 3

Réorienter le modèle de soins

Objectifs stratégiques

3.3 Mettre en place de solides systèmes de soins primaires :

assurer un financement suffisant, une formation appropriée, et mettre en place un système de corrélation avec les autres services et secteurs.

Options politiques et interventions

- Soins primaires reposant sur une approche familiale et communautaire
- Équipes pluridisciplinaires chargées de dispenser les soins primaires
- Filtrage pour accéder à d'autres services spécialisés
- Proportion accrue des dépenses de santé allouées aux soins primaires

But Stratégique 3

Réorienter le modèle de soins

Objectifs stratégiques

3.4 S'orienter vers davantage de soins externes et ambulatoires :

trouver le juste équilibre entre les soins primaires, les soins spécialisés prodigués en externe et les soins hospitaliers, en reconnaissant que chacun a un rôle important

Options politiques et interventions

- Soins à domicile, soins infirmiers et centres de soins palliatifs
- Transformer les hôpitaux en centres exclusifs de soins complexes en phase aiguë
- Chirurgie ambulatoire, hôpital de jour et soins gradués

But Stratégique 3

Réorienter le modèle de soins

Objectifs stratégiques

3.5 Innover et intégrer de nouvelles technologies :

Les NTIC donnent lieu à de nouveaux modes d'intégration et de partage de l'information

- assurer la continuité de l'information
- rechercher la qualité
- atteindre des communautés géographiquement isolées

Options politiques et interventions

Cybersanté et santé mobile

But Stratégique 4

Coordonner les services

- Coordination des services = coordination des soins autour des besoins et des préférences des personnes à chaque niveau de soins, et la promotion des activités tendant à intégrer différents prestataires de soins de santé et à créer des réseaux efficaces entre le secteur de la santé et les autres secteurs
- Coordination ne veut pas nécessairement dire fusion des différents services, structures ou tâches à effectuer, mais plutôt amélioration de la prestation grâce à l'alignement et l'harmonisation des processus des différents services

But Stratégique 4

Coordonner les services

Objectifs stratégiques

4.1 Coordonner les soins dispensés aux personnes :

- ensemble de stratégies susceptibles d'améliorer la continuité des soins et de renforcer l'expérience du patient, prestation de soins où les services s'articulent autour des besoins de la personne et de sa famille.
- améliorer les flux d'informations et de maintenir des relations de confiance avec les prestataires à travers le temps

Options politiques et interventions

- Partage du dossier médical électronique
- Filières de soins
- Système d'orientation-recours et de réorientation
- Prise en charge des cas

But Stratégique 4

Coordonner les services

Objectifs stratégiques

4.2 Coordonner les programmes et les prestataires de santé :

- Lever les obstacles de nature administrative, informative ou financière entre les secteurs dispensant des soins de santé et entre les prestataires.
- Secteurs : réglementation pharmaceutique et de l'innocuité des produits, technologies de l'information, services de laboratoire spécialisés

Options politiques et interventions

- Réseaux de prestation de services de santé au niveau régional ou du district
- Intégration des programmes verticaux dans le système national de santé
- Mesures d'incitation en faveur de la coordination des soins

But Stratégique 4

Coordonner les services

Objectifs stratégiques

4.3 Coordonner l'ensemble des secteurs :

- une coordination réussie au sein du secteur de santé qu'au-delà, à savoir : services sociaux, éducation, travail, logement, médecine traditionnelle et complémentaire, secteur privé, notamment
- une coordination en matière de détection précoce et de riposte rapide aux crises sanitaires

Options politiques et interventions

- Partenariats intersectoriels
- Fusion du secteur de la santé et des services sociaux
- Intégrer la médecine traditionnelle et complémentaire dans les systèmes de santé modernes
- Coordonner la préparation, la détection et la riposte aux crises sanitaires

But Stratégique 5

Créer un environnement propice

- Si l'on veut que les quatre stratégies précédentes deviennent une réalité opérationnelle, il faut créer un environnement propice qui rassemble les différents acteurs au service d'un changement transformationnel. C'est une tâche complexe, mettant en jeu un ensemble de processus divers pour modifier de façon voulue les cadres législatifs, les accords financiers et les mesures d'incitation, et réorienter les ressources humaines et l'élaboration des politiques publiques.

But Stratégique 5

Créer un environnement propice

Objectifs stratégiques

5.1 Renforcer le leadership et la gestion au service du changement :

Un leadership et un cadre conceptuel solides sont essentiels pour opérer un changement réussi au sein du système de santé

La mise en place d'un solide cadre politique, assorti d'explications convaincantes en faveur de la réforme contribuera fortement à instaurer une conception commune et à énoncer les modalités de sa mise en œuvre

L'élaboration d'une culture institutionnelle qui soutient le suivi et l'évaluation, le partage de connaissances et la demande de données pour la prise de décisions est aussi une condition sine qua non du changement transformationnel

Options politiques et interventions

- Leadership transformationnel et partagé
- Garantir des ressources spécialement affectées à la réforme
- Recherche sur les systèmes et partage des connaissances

But Stratégique 5

Créer un environnement propice

Objectifs stratégiques

5.2 Rechercher l'amélioration de la qualité et de la sécurité :

- Les établissements et les prestataires doivent s'employer constamment à améliorer la qualité et à garantir la sécurité
- Leur action porte à la fois sur la qualité technique et sur la qualité perçue

Options politiques et interventions

- Gouvernance clinique
- Assurance qualité et amélioration continue de la qualité

But Stratégique 5

Créer un environnement propice

Objectifs stratégiques

5.3 Réorienter les personnels de santé :

- Accorder une attention particulière à la réorientation des personnels de santé afin de pouvoir réformer correctement la prestation de services
 - aborder différemment les patients, les utilisateurs et les communautés
 - travail en équipe
 - innovation dans la pratique

Options politiques et interventions

- Formation des personnels de santé
- Équipes pluridisciplinaires collaborant au-delà des frontières institutionnelles
- Améliorer les conditions de travail et les mécanismes de compensation

But Stratégique 5

Créer un environnement propice

Objectifs stratégiques

5.4 Harmoniser les cadres réglementaires :

la réglementation joue un rôle capital dans l'établissement des règles qui régissent l'activité des professionnels et des organisations au sein de systèmes de santé mieux intégrés et centrés sur les personnes

définir de nouvelles normes de qualité et/ou de paiement en fonction des objectifs de rendement

Options politiques et interventions

- Harmoniser le cadre réglementaire

But Stratégique 5

Créer un environnement propice

Objectifs stratégiques

5.5 Réformer les systèmes de paiement :
modifier les modalités de financement et de paiement des soins de manière à promouvoir le bon dosage d'incitations financières dans un système qui appuie l'intégration des soins entre prestataires et lieux de soins

Options politiques et interventions

- Modèles de paiement mixtes reposant sur la capitation
- Paiements groupés

Principes de mise en œuvre

- **Pilotage assuré par les pays**
- **Centrage sur l'équité** : cibler des facteurs immédiats provoquant une utilisation inéquitable des services, ou s'atteler aussi à des déterminants sociaux plus fondamentaux
- **Approche participative** : garantir la redevabilité envers les acteurs locaux et, plus particulièrement, les populations défavorisées.
- **Renforcement des systèmes** : systèmes d'information et de financement, et de la disponibilité de professionnels de santé compétents et motivés.

Principes de mise en œuvre

- **Cycles d'apprentissage itératif et d'action** : le succès est vraisemblablement au rendez-vous lorsqu'il y a des cycles d'apprentissage itératif et d'action qui repèrent les changements dans le système de prestation de services, définissent les problèmes qui surviennent et réunissent les parties prenantes dans le but de les résoudre
- **Orientation vers un but** : la stratégie devrait se concentrer impérativement sur le suivi continu des progrès au sein d'un cadre comprenant des objectifs précis et mesurables

Merci pour votre attention