

**IFRISSE  
MASTER 1**

**GENERALITES SUR LA  
QUALITE ET SUR LA  
QUALITE DES SOINS**

Dr Abdoulaye SO  
Mars 2021

# Objectif de formation

- Etre capable d'expliquer les différents concepts de la qualité et de qualité des soins

# PLAN

- **Définitions de la qualité**
- **Définitions de qualité des soins**
- **Dimensions de la qualité des soins**

# DEFINITIONS DE LA QUALITE

Dr Abdoulaye SO  
Mars 2021

# 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
- Jugement du client, et non pas une appréciation de bureau d'étude, de producteur, de marketing ou de direction générale (**Feigenbaum;1986**)
- 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 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.
- « J'ignore comment définir la qualité, mais je sais ce qu'elle n'est pas » **(Cusins, 1994)** .

# DEFINITION NORMALISEE DE LA QUALITE

- **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

# AUTRES DÉFINITIONS

- Termes relatifs à la qualité  
(cf. ISO 9000:2015)

# CONCEPT DE QUALITE DES SOINS

Dr Abdoulaye SO  
Mars 2021

# LE CONCEPT DE QS

- Dans le domaine de santé, le terme de « qualité des soins » est très répandu, et on lui prête souvent des sens multiples
- Selon le point de vue du patient ou du professionnel : quatre types de qualité des soins

# QS POUR LE PATIENT

## Point de vue du client

- Des soins accessibles, performants
- Une prise en charge physique et psychologique agréable et rapide
- Le respect de la dignité, de la confidentialité, un environnement satisfaisant
- La possibilité de choisir son prestataire de soin

# QS POUR LE PATIENT

## Type de qualité correspondant

### La qualité attendue

Par les patients se construit autour de leurs besoins de santé, mais aussi de leur expérience antérieure dans le système de soins.

### La qualité ressentie = vécue = perçue

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

# QS POUR LE PRESTATAIRE ET POUR L'ENTREPRISE

## Point de vue du professionnel

- Appliquer les protocoles et les procédures
- Satisfaire les besoins et attentes avec un minimum d'efforts, de répétitions et de gaspillage
- Satisfaire les patients suite à un ensemble de mesures prises
- Faire la bonne chose, de la bonne manière, et tout de suite

# QS POUR LE PRESTATAIRE ET POUR L'ENTREPRISE

## Type de qualité correspondant

### La qualité voulue

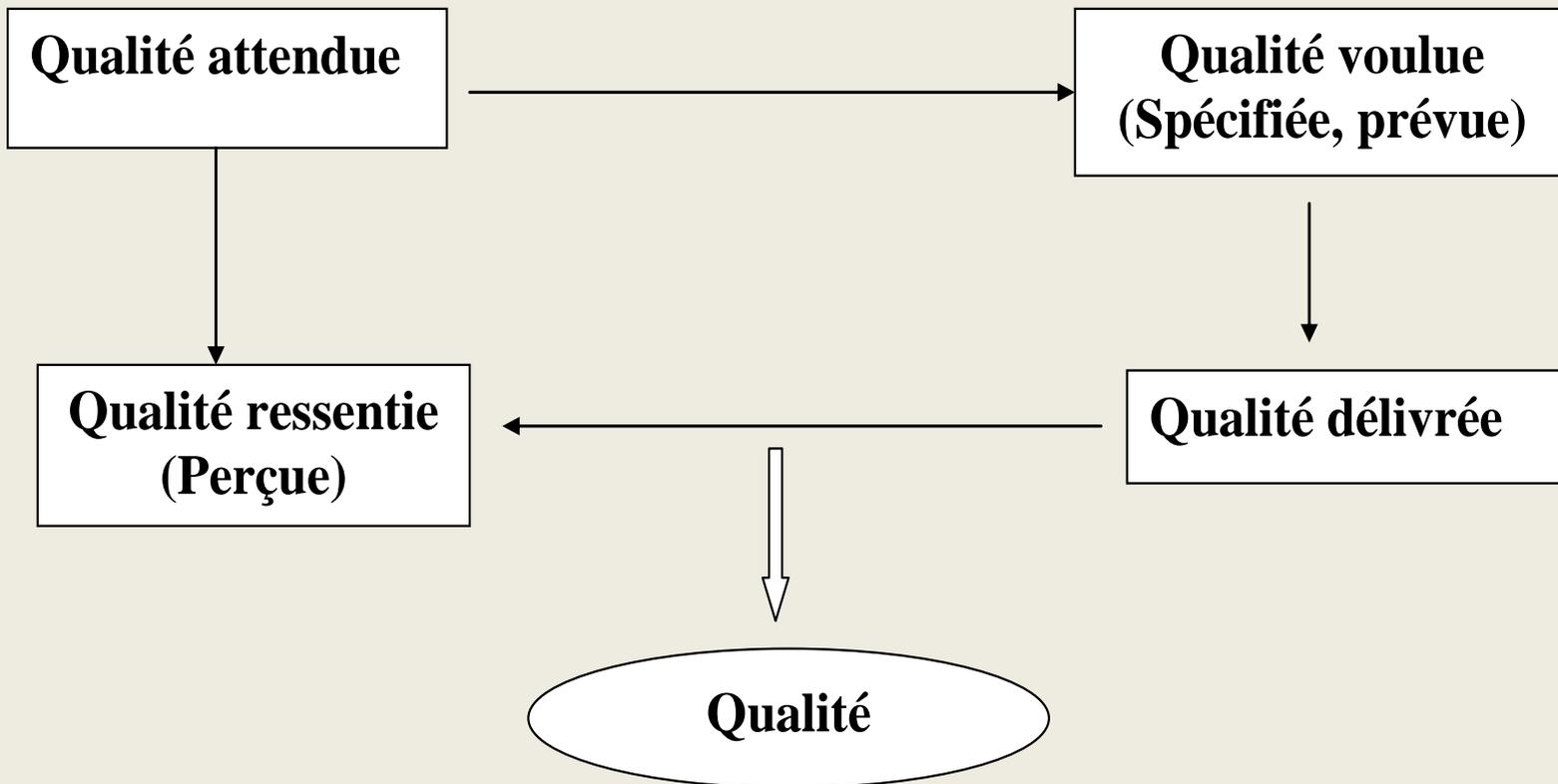
Formulée sous forme de critères explicites à partir desquels il est possible d'apprécier la conformité de la qualité délivrée (protocoles, procédures)

La qualité délivrée est celle que reçoit réellement le patient

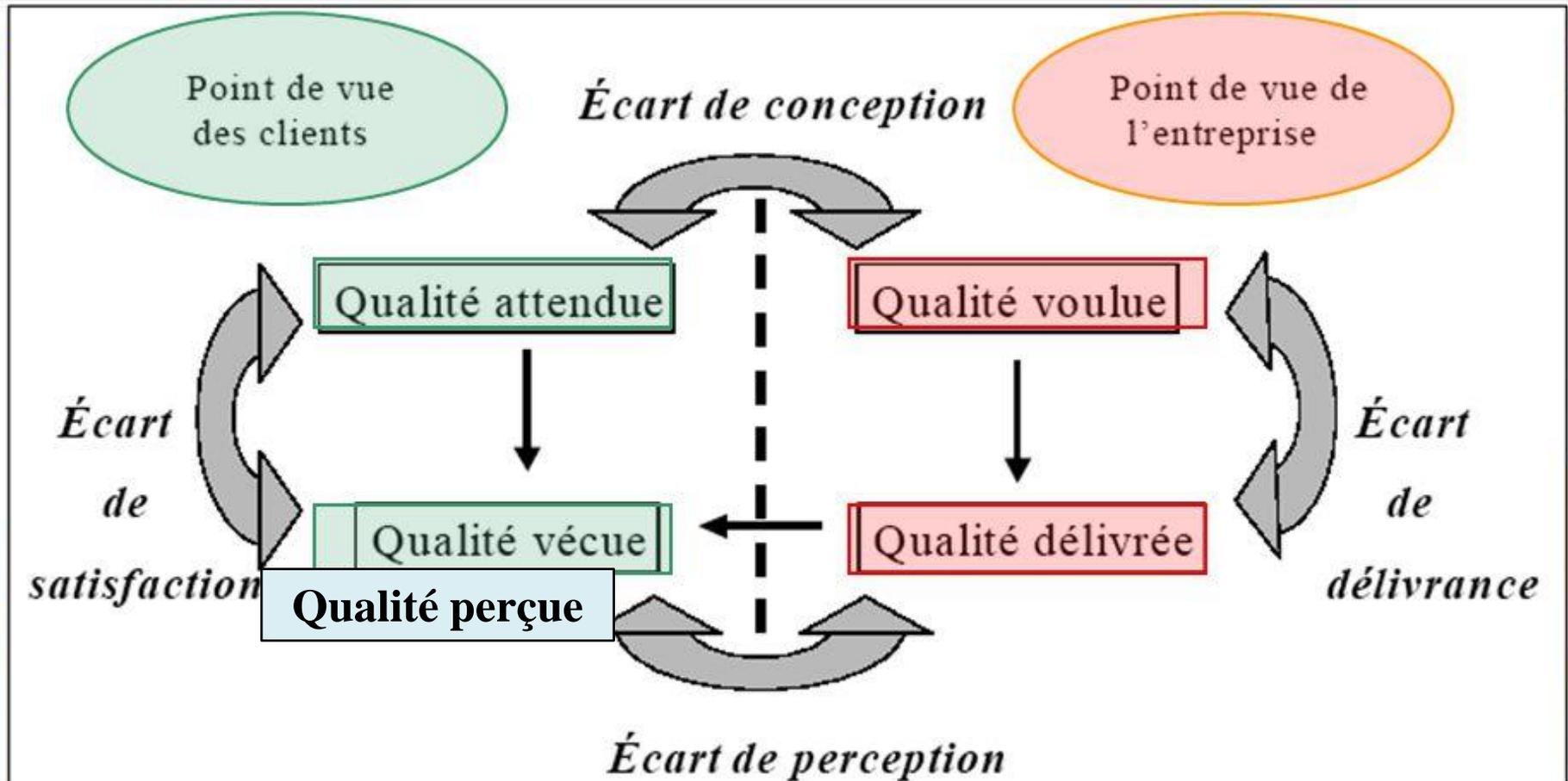
# QUATRE TYPES DE QUALITE

## PATIENTS

## PROFESSIONNELS DE SANTÉ



# LES ECARTS DE QUALITE



Dr Abdoulaye SO  
Mars 2021

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).

# DEFINITIONS DE LA QUALITE DES SOINS

Dr Abdoulaye SO  
Mars 2021

# DEFINITION QS (1/5)

## Définition de la qualité par rapport à des normes

- ❑ La DS se définit par la mesure dans laquelle les ressources disponibles pour les services offerts répondent à des normes

(Roemer et Montoya-Aguilar, 1989)

- ❑ La QS et services est la satisfaction des clients à travers les mesures mises en place pour atteindre la conformité avec des normes ou s'en rapprocher raisonnablement

# DEFINITION QS (2/5)

## Définition de la qualité « sous contrainte »

- ❑ La production d'une meilleure santé et de la satisfaction d'une population tenant compte des contraintes technologiques, des contraintes de ressources et des préférences des consommateurs (Palmer, 1991)
- ❑ La qualité se mesure en fonction des résultats effectifs obtenus compte tenu des ressources investies et de ce qu'il est possible et souhaitable de réaliser dans un contexte donné (Brunelle, 1993)

# DEFINITION QS (3/5)

## Définitions comme un idéal

- ❑ Le degré d'excellence des différents attributs des services de santé (Davies et Ware, 1988)
- ❑ Le bon service, au bon moment, délivré par la bonne personne, au bon endroit (Rachlis et Kushner, 1992)

# DEFINITION (4/5)

## 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 (5/5)

## 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).

# LES DIMENSIONS DE LA QS

Dr Abdoulaye SO  
Mars 2021

# Dimensions de la QS 1/10

1. L'accès aux services
2. L'Efficacité
3. La sécurité
4. La compétence technique
5. La continuité du service
6. L'efficacité
7. La réactivité
8. Les relations interpersonnelles
9. Les agréments
10. La durabilité

# Dimensions de la QS 2/10

## L'accès aux services

- L'accessibilité est la facilité avec laquelle on accède aux bons services de santé au bon moment
- L'accès peut être vu sous l'angle géographique, financier ou social, psychologique
- Il exige que les services de santé soient a priori disponibles

# Dimensions de la QS 3/10

## L'Efficacité :

- Atteinte des résultats désirés dans les délais impartis
- Capacité de réaliser des résultats (des soins) souhaitables
- Donabedian souligne que l'efficacité est l'aptitude à atteindre ou à réaliser toute amélioration possible en termes de résultats sanitaires

# Dimensions de la QS 4/10

## Sécurité

- La sécurité est l'absence de risque intolérable (ISO/CEI Guide 51: 2014)
- C'est un état d'esprit confiant et tranquille qui résulte du sentiment, bien ou mal fondé que l'on est à l'abri de tout danger
- La sécurité des soins vise la réduction de risques évitables associés aux soins et aux pratiques dans les établissements de santé
- Fait appel au management du risque

# Dimensions de la QS 5/10

## La compétence technique

Capacité technique du prestataire à offrir les services selon les procédures, les directives et normes des pratiques

## Continuité du service

Le client peut recevoir une gamme complète de services de santé dont il a besoin sans interruption, sans cessation ou répétition inutile

# Dimensions de la QS 6/10

## L'efficience

- Efficacité/coût de réalisation
- Rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées.
- Les ressources pour les soins de santé sont toujours limitées, des services efficaces visent un soin optimal pour que le client et la communauté en tirent le plus d'avantages des ressources disponibles
- Capacité du système à fonctionner à moindres frais sans diminuer les résultats possibles et souhaitables (Donabedian ; 2002)

# Dimensions de la QS 7/10

## La réactivité

- La réactivité est la capacité d'une organisation à répondre rapidement aux sollicitations de son environnement par la mise en œuvre de synergies ou la flexibilité des ressources
- Capacité à reconnaître la sollicitation
- Façon dont le système prend en charge les patients pour répondre à leurs attentes légitimes

# Dimensions de la QS 8/10

## La réactivité

La réactivité ou la sensibilité du système à la demande du patient (responsiveness) renvoie à des notions telles que :

- le respect des patients,
- la dignité,
- la confidentialité,
- le soutien social,
- le choix de fournisseurs de soins

# Dimensions de la QS 8/10

## La durabilité

- Capacité du système à poursuivre avec succès ses activités normales dans l'avenir, si l'aide fournie par l'étranger prenait fin
- La plupart des définitions stipulent que le système sera en mesure d'élargir ses activités en fonction des besoins pour faire face à l'augmentation de la demande due à la croissance économique et démographique

# Dimensions de la QS 8/10

## La durabilité

- Comporte à la fois des dimensions financières et institutionnelles
- **La durabilité financière** a trait à la capacité du système à remplacer les fonds étrangers par d'autres sources de financement, généralement nationales
- **La durabilité institutionnelle** désigne la capacité du système, s'il est convenablement financé, à assembler et à gérer les ressources non financières nécessaires pour mener à bien ses activités normales

# Dimensions de la QS 9/10

## Les relations interpersonnelles

- La dimension des relations interpersonnelles se rapporte à l'interaction entre prestataires et clients, entre manager et personnel soignant et entre équipes de santé et communautés.
- De bonnes relations interpersonnelles sont celles qui créent confiance et crédibilité grâce au respect, au caractère confidentiel, à la courtoisie, à l'empathie

# Dimensions de la QS 10/10

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

**MERCI  
POUR VOTRE  
AIMABLE ATTENTION**