**Qualité de soins et organisation**

**Introduction :**

La complexité croissante et les progrès de la médecine en font un domaine à risque. Optimiser la qualité des soins et la sécurité des patients est une des grandes priorités des systèmes de santé actuels.

1. **Définition de la qualité des soins: (selon l’OMS)**

« Une démarche qui doit permettre de garantir à chaque patient la combinaison 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 ».

\*La qualité des soins est donc un concept multidimensionnel, requérant des critères de jugement multiples : qualité des contacts humains, qualité du « parcours » du patient dans un établissement, qualité du raisonnement médical devant un examen diagnostic …

\*La qualité des soins est un concept multidimensionnel, qui peut être représenté par le tableau ci-dessous :

|  |  |
| --- | --- |
| QUALITE DES SOINS | **Sécurité :**Mesurer et réduire les risques liés aux soins |
| **Efficience :**Bonne utilisation des ressources, des compétences et des équipements |
| **Efficacité :**Capacité de réaliser des résultats (de soins) souhaitables. |
| **Equité :**Garantir à tous les patients sans distinction des soins de qualité |
| **Partenariat :**Prodiguer des soins respectueux de la personne, de ses préférences et de ses valeurs. |
| **Réactivité :**Réduire les temps d’attente évitables pour les patients. |

1. **Importance de la qualité des soins :**

La mesure de la qualité des soins est nécessaire pour améliorer la qualité des soins. Cette mesure a pour but d’évaluer la qualité des soins à un moment donné et de suivre son évolution notamment en fonction des politiques d’amélioration de la qualité des soins par les prestataires de soins et tout autre organisme ou personne impliquée dans la qualité des soins. Dans un contexte de concurrence accrue entre les établissements de soins et de libre choix de l’hôpital, cette mesure a aussi pour but d’augmenter la transparence du système de santé afin notamment de permettre aux patients et décideurs dans le domaine de la santé de faire des comparaisons et des choix raisonnés. Pour ce faire, il faut utiliser des mesures valides et utiles de la qualité des soins.

1. **Evaluer la qualité des soins :**

**L’évaluation de la qualité des soins** est un ensemble de méthodes pour aider les professionnels à faire des choix à tous les niveaux des soins qu’il s’agisse de la décision diagnostique ou thérapeutique au lit du malade, ou à la décision d’investissement dans le cadre d’une politique hospitalière.

1. **Mesurer la qualité de soins :**

La qualité d'un soin est une **grandeur composite complexe**, comportant **huit composantes** principales. Pour répondre à la question "Quelle est la qualité de ce soin", il faut répondre aux ***huit*** questions suivantes :

1. L'état du patient nécessite-t-il ou simplement **justifie-t-il bien un soin** ?
2. Le type de soin que l'on décide de réaliser est-il **le plus approprié** ?
3. Le soin que l'on a décidé d'effectuer est-il **réalisé de façon correcte** ?
4. Le soin qui a été effectué a-t-il été **expliqué de façon satisfaisante** ?
5. Le soin que l'on a effectué l'a-t-il été **au moment le plus judicieux** ?
6. L'évolution du patient après le soin est-elle **suivie de façon adéquate** ?
7. L'évolution observée après le soin montre-t-elle **qu'il a été efficace** ?
8. L'évolution observée après le soin révèle-t-elle des **effets indésirables** ?

