



Accréditation et qualité des soins hospitaliers

dossier coordonné par **Dominique Bertrand**

Professeur, service de santé publique, hôpital Fernand-Widal, AP-HP

Le système de soins hospitaliers est confronté à une triple problématique tout d'abord la prise en charge assurantielle des dépenses de santé dans un souci d'égalité d'accès aux soins, ensuite la croissance des dépenses impliquant la recherche constante d'une optimisation de la production, et enfin la qualité des prestations fournies dans un objectif d'efficacité.

L'hôpital n'a pas une place à part parmi le système de soins qui le dégagerait de l'évaluation des deux derniers points. La prise en charge en France des dépenses hospitalières est couverte essentiellement par l'assurance maladie (environ 90 % en 2000) autrement dit par des prélèvements obligatoires. La Sécurité sociale et l'État sont donc garants de l'efficacité et de l'efficience des hôpitaux.

Les acteurs, et plus généralement les médecins hospitaliers, sont convaincus que leurs soins sont attentifs, efficaces, utiles et, par nature, de qualité. Le caractère individuel de la pratique médicale est une particularité du secteur de soins, sous-entendant que le dévouement total au malade est une règle absolue, donc pouvant s'abstenir de toute évaluation, qualitative, économique ou organisationnelle. C'est oublier que l'acte médical n'est pas isolé mais est entouré d'éléments connexes ou complémentaires de nature très variée qui pourraient perturber le résultat final, sans parler de la réalisation même de l'acte médical !

La qualité des soins hospitaliers devrait agir sur l'efficacité du processus de soins, mais aussi réduire le coût des incidents ou des complications iatrogènes.

Ce dossier est donc articulé en quatre parties.

- Les principes généraux de la qualité : ses définitions, ses méthodes et son application sont repris [>p. 18](#) en ce qui concerne le monde industriel et [>p. 23](#) en ce qui concerne les soins. Les aspects théoriques sont abor-

dés, ainsi que l'évolution conceptuelle qui fait passer la qualité comme indicateur résultant du processus à l'intégration de la qualité dans le management de l'entreprise. Les facteurs clés de réussite d'une démarche qualité illustrent cette partie théorique [>p. 25](#).

- L'approche de la qualité des soins à l'hôpital envisage d'abord les différents types de démarches qualité à l'hôpital [>p. 29](#), puis sont développés certains « outils » : audit [>p. 34](#), guide de bonne exécution des analyses dans les laboratoires [>p. 36](#), référentiels [>p. 33](#).

L'implantation de la culture qualité nécessite une formation adaptée et permanente pour favoriser ce profond changement de comportement [>p. 38](#), car les résistances sont nombreuses [>p. 40](#) ; plusieurs exemples illustrent ces difficultés.

- La procédure d'accréditation, introduite par l'ordonnance du 24 avril 1996, a comme objectif de s'assurer que les établissements hospitaliers ont une démarche d'amélioration continue de la qualité et de sécurité des soins délivrés. Sont successivement envisagés : l'approche conceptuelle [>p. 44](#), les étapes de la procédure [>p. 46](#), le rôle de l'auto-évaluation [>p. 48](#), le rôle des experts [>p. 49](#), la conclusion de la procédure par le collège d'accréditation [>p. 51](#), avant de terminer sur un bilan de l'accréditation et ses perspectives [>p. 52](#).

- Enfin, sont présentées des comparaisons internationales de l'accréditation et des programmes qualité à la fois au niveau conceptuel [>p. 56](#) et opérationnel [>p. 58](#).

Des tribunes complètent le dossier, abordant le lien entre qualité et planification sanitaire [>p. 66](#), indicateurs de performance et qualité [>p. 68](#), le rôle de l'ergonomie dans la recherche de la qualité [>p. 71](#) et les réseaux de santé à la fois symptôme et moyen de recherche de qualité [>p. 74](#).

Dominique Bertrand