



Concours Santé

EAP · ÉCHELLE 11

COURS 20 · QUALITÉ HOSPITALIÈRE

La Qualité des Soins & ses 8 Dimensions

Définition OMS, dimensions de la qualité, modèle de Donabedian, roue de Deming et les 7 outils de la qualité.

OMS

Donabedian S-P-R

PDCA

5M · Ishikawa

Plan du cours

1. Définir la qualité des soins
2. Les 8 dimensions de la qualité
3. Le modèle de Donabedian (1966)
4. La roue de Deming (PDCA)
5. Les 7 outils de la qualité
6. Démarche qualité, contrôle et accréditation au Maroc
7. Fiche flash — à mémoriser

1 Définir la qualité des soins

La qualité n'est pas un luxe : c'est délivrer à chaque patient le bon soin, au bon moment, avec le meilleur résultat et le moindre risque. C'est un axe central de la réforme (accréditation par la HAS).

QUALITÉ DES SOINS (OMS)

Délivrer à chaque patient **l'acte diagnostique et thérapeutique le plus adapté**, au **meilleur résultat**, au **moindre risque iatrogène**, pour sa plus grande **satisfaction**, au meilleur **coût**.

Point d'examen : la qualité n'est pas « l'absence de défaut » mais **l'aptitude à satisfaire des exigences** (définies, implicites ou réglementaires).

2 Les 8 dimensions de la qualité

Dimension	Sens
Efficacité	obtenir le résultat de santé attendu
Efficienne	meilleur résultat au meilleur coût
Sécurité / Innocuité	minimiser les risques et les événements indésirables
Accessibilité	soins disponibles au bon endroit, au bon moment
Acceptabilité / Satisfaction	répondre aux attentes du patient
Continuité	coordination des soins dans le temps
Pertinence	soin justifié et adapté au besoin
Équité	même qualité pour tous, sans discrimination

3 Le modèle de Donabedian (1966)

Structure

→

Processus

→

Résultats

Dimension	Ce qu'on évalue	Exemples
Structure	ressources : RH, matériel, locaux	ratio infirmier/lit, plateau technique
Processus	actes réalisés : diagnostic, traitement	respect des protocoles, délais
Résultats	état de santé obtenu	mortalité, satisfaction, guérison

Mnémo « S-P-R » : Structure · Processus · Résultats.

4 La roue de Deming (PDCA)

P — Plan (planifier)

→

D — Do (réaliser)

→

C — Check (vérifier)

→

A — Act (améliorer)

Le **PDCA** est le cycle d'**amélioration continue** : planifier une action, la mettre en œuvre, vérifier ses effets, puis ajuster avant de relancer un nouveau tour de roue.

5 Les 7 outils de la qualité

Outil	Usage
Brainstorming	produire des idées en groupe
QOQOCP	cerner un problème : Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Pourquoi
Ishikawa (arêtes de poisson)	rechercher les causes selon les 5M
Pareto	loi 80/20 : hiérarchiser les causes
Logigramme	décrire un processus
Histogramme / carte de contrôle	visualiser la variabilité
Feuille de relevé	collecter les données

Les **5M d'Ishikawa** : Main d'œuvre · Matériel · Méthode · Milieu · Matière.

Référentiels

ISO 9001 (management de la qualité), **JCI** (accréditation internationale), et au Maroc l'**accréditation nationale** conduite par la **HAS** (loi 07-22).

Sources : OMS · A. Donabedian (1966) · normes ISO 9001 · loi 07-22 (accréditation, HAS).

6 Démarche qualité, contrôle et accréditation au Maroc

NOTIONS À DISTINGUER

Contrôle qualité : vérification de la conformité d'un produit/service à sa définition (a posteriori).

Démarche qualité : processus continu d'amélioration mis en œuvre par l'équipe pour atteindre une politique qualité définie au préalable (dynamique et participative).

Procédure	Définition
Accréditation	évaluation externe d'un établissement de santé par des professionnels, au regard de référentiels nationaux, conduite au Maroc par la HAS (loi 07-22)
Certification	validation, par un organisme agréé indépendant, de la conformité à une norme (ex. ISO 9001)

Le Maroc pionnier : le Ministère a lancé les **cercles de qualité** dès **2007** et organise le **Concours Qualité (CQ)**, initiative d'amélioration systématique de la qualité dans les établissements de santé.

7 Fiche flash — à mémoriser

L'essentiel en 60 secondes

- **Qualité (OMS)** : bon soin, bon résultat, moindre risque, satisfaction, meilleur coût.
- **Donabedian « S-P-R »** : Structure · Processus · Résultats.
- **PDCA (Deming)** : Plan · Do · Check · Act = amélioration continue.
- **Outils** : QQOQCP · Ishikawa (5M) · Pareto (80/20) · logigramme.
- **Accréditation nationale** : confiée à la **HAS**.