



Concours Santé

EAP · ÉCHELLE 11

COURS 23 · SÉCURITÉ & GESTION DES RISQUES

Qualité des Soins & Gestion des Risques

Évaluation, indicateurs hospitaliers, sécurité du patient, événements indésirables, outils de gestion des risques et accréditation.

Indicateurs TOM-DMS

EI · EIG · EPR

AMDEC · ALARM

Accréditation HAS

Plan du cours

1. Évaluer la qualité des soins
2. Les indicateurs hospitaliers
3. La sécurité du patient
4. Les outils de gestion des risques
5. Méthode de résolution de problème (MRP) et valeurs de référence
6. L'accréditation des établissements
7. Fiche flash — à mémoriser

1 Évaluer la qualité des soins

Évaluer, c'est mesurer l'écart entre la pratique réelle et un **référentiel** (protocole, recommandation, norme), puis agir pour le réduire. C'est le moteur de l'amélioration continue et de l'accréditation.

BON INDICATEUR — « SMART + V »

Spécifique · Mesurable · Atteignable · Réaliste · Temporellement défini · et **Validé**.

Point d'examen : on distingue 4 familles d'indicateurs : **production** (activité), **productivité/efficacité** (TOM, DMS), **qualité** (mortalité, IN, satisfaction) et **financement** (coût/séjour).

2 Les indicateurs hospitaliers

Indicateur	Formule	Cible / sens
TOM (occupation)	$\text{journées} / (\text{lits} \times 365) \times 100$	75-85 %
DMS (durée moyenne de séjour)	$\text{journées} / \text{sorties}$	efficacité
IROT (indice de rotation)	$\text{sorties} / \text{lits}$	flux de patients
Taux de césarienne	$\text{césariennes} / \text{accouchements} \times 100$	OMS 10-15 %
Taux d'infections nosocomiales	$\text{IN} / \text{patients} \times 100$	le plus bas possible

3 La sécurité du patient

Notion	Définition
EI (événement indésirable)	tout événement défavorable au patient lié aux soins
EIG (EI grave)	décès, pronostic vital, séquelle ou prolongation d'hospitalisation
EPR (événement porteur de risque)	« presque accident » : n'a pas atteint le patient mais aurait pu

À distinguer : l'**EPR** n'atteint pas le patient (signal précieux à analyser) ; l'**EIG** est un dommage avéré et grave.

1 accident grave



29 accidents mineurs



300 incidents (EPR)

Pyramide de Heinrich — agir tôt sur les signaux faibles

4 Les outils de gestion des risques

Outil	Quand ?	Objet
Cartographie des risques	a priori	identifier et hiérarchiser les risques
AMDEC	a priori	modes de défaillance, effets et criticité
ALARM	a posteriori	analyse approfondie d'un EIG
RMM	a posteriori	revue de mortalité-morbidité
CREX	a posteriori	comité de retour d'expérience

A PRIORI VS A POSTERIORI

Une méthode **a priori** anticipe les risques **avant** qu'ils ne surviennent (cartographie, AMDEC) ; une méthode **a posteriori** analyse un événement **après** sa survenue pour en tirer des leçons (ALARM, RMM, CREX).

5 Méthode de résolution de problème (MRP) et valeurs de référence

L'amélioration continue s'appuie sur une **méthode de résolution de problème** structurée :

Identifier



Analyser les causes



Rechercher des solutions



Mettre en œuvre



Évaluer

Valeurs de référence nationales (Santé en Chiffres 2022)

Indicateur	Valeur nationale 2022	Repère
TOM (occupation)	60,8 %	cible 75-85 %
DMS	4,1 jours	selon spécialité
TMM (mortalité maternelle)	72,6 / 100 000 NV	ODD 3.1 : < 70

Lecture : un TOM national de 60,8 % (sous la cible) signale une sous-utilisation relative des lits — un enjeu d'efficience visé par la réforme.

6 L'accréditation des établissements

L'**accréditation** (ou certification) est une évaluation externe et périodique de la qualité et de la sécurité, au regard d'un **manuel de référence**. Au Maroc, elle est désormais conduite par la **Haute Autorité de Santé** (loi 07-22) — c'est une grande nouveauté de la réforme. À l'international : **JCI, ISO 9001**.

Sources : loi 07-22 (accréditation par la HAS) · OMS — sécurité des patients · ISO 9001 / JCI · Direction des Hôpitaux et des Soins Ambulatoires, Ministère de la Santé.

7 Fiche flash — à mémoriser

L'essentiel en 60 secondes

- **Indicateurs :** TOM (75-85 %) · DMS · IROT · césarienne (10-15 %) · IN.
- **Sécurité :** EI · EIG (grave) · EPR (presque accident) · pyramide de Heinrich.
- **Outils a priori :** cartographie, AMDEC · **a posteriori :** ALARM, RMM, CREX.
- **Accréditation nationale :** conduite par la **HAS** (loi 07-22).