Article

Accréditation des centres de santé de première ligne en Tunisie

En marge du Programme d'appui aux zones défavorisées en Tunisie (PAZD), financé par l'Union européenne, un contrat cadre a été signé le 1er Octobre 2015 pour appuyer l'Instance nationale d'accréditation en santé (INASanté) visant à initier la démarche qualité au niveau des centres de soins de première ligne.

L'INASanté, en tant qu'autorité scientifique publique indépendante, créée en 2012, contribue à la régulation du système de santé par la qualité et la veille sur l'accréditation des établissements de santé en se basant sur une évaluation externe effectuée par des professionnels. Cette évaluation est indépendante de l'établissement de santé et de ses organismes de tutelle et concerne l'ensemble du fonctionnement de l'établissement de santé et de ses pratiques.

D'après la responsable de la Direction de l'accréditation, Dr Sihem Essaafi, L'INASanté constitue un outil au service des établissements de santé, puisqu'elle permet d'évaluer la maturité du système de management de la qualité et de la gestion des risques de l'établissement. Elle assure un décloisonnement par un renforcement de la communication et de la collaboration interprofessionnelle et intersectorielle, contribue à renforcer l'efficience des établissements par l'amélioration de la performance du système de production des soins et représente, par ailleurs, un gage de qualité de prise en charge pour l'usager.

La responsable a ajouté que l'INASanté constitue également un outil au service des professionnels de santé**,** étant donné que l'accréditation se base sur une démarche fédératrice et génératrice de changement et sans contrainte administrative. A ce propos, cette instance permet la mobilisation de nombreux professionnels au sein d'un établissement autour des enjeux de la qualité, ce qui conduit à une amélioration des conditions de travail, une réduction du nombre d'erreurs, un soutien au développement professionnel et au renforcement des compétences ainsi qu'une valorisation des efforts engagés au service d'un établissement.

L'INASanté est considérée aussi, selon la même source, comme un outil au service du système de santé et ce, grâce aux protocoles cliniques constituant une aide à la prise de décision, d'autant plus que l'accréditation conduit à une maîtrise des dépenses par une optimisation des activités, et rend les établissements de soins responsables vis à vis d'autres organismes officiels.

L'Instance nationale d'accréditation en santé est, désormais, « un outil au service du patient, étant donné que l'accréditation concerne la prise en charge globale garante de la qualité des soins et de la sécurité des patients, ce qui conduit à un meilleur respect des droits des patients, et assure la traçabilité des activités réalisées ainsi que la transparence des informations », selon la Directrice de l'accréditation.

Dr Essaafi a souligné que depuis le 21 décembre 2017, l'INASanté bénéficie d'une reconnaissance internationale en termes d'accréditation en santé.

Pour sa part, le Directeur Général de l'INASanté, Dr Khaled Zghal, a déclaré que cette instance a développé ses outils de travail en vue de concrétiser ses objectifs qui consistent à améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés aux patients, à promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration, et à informer le public tout en renforçant la confiance par la communication des résultats.

Dr Zghal a insisté, à cet égard, sur l'importance de la santé de première ligne dans les centres de santé de base et les centres intermédiaires, en tant que premiers portails pour l'accès aux soins dans les établissements publics de santé.

Il a par ailleurs expliqué que les clients concernés par les services de l'INASanté sont les établissements de santé publics sous tutelle de différents ministères (Santé, Défense, Intérieur et Affaires Sociales) offrant des prestations de soins en ambulatoire ou au niveau hospitalier, à savoir : Centres de santé de base, Centres intermédiaires, Hôpitaux de circonscription, Hôpitaux régionaux, Etablissements publics de santé, Centres hospitalo-universitaires et Instituts spécialisés. Les services de l'INASanté touchent également les établissements de santé privés tels que les cliniques privées, centres d'hémodialyse, centres d'imagerie médicale, centres de thalassothérapie, services d'urgence ainsi que les services de transport médicalisés.

De son côté, le responsable de la coordination au sein de l'instance nationale, le Dr Mohamed Nabil Ben Salem, a indiqué que, dans le cadre du Programme d'appui aux zones défavorisées (PAZD) destiné au soutien dans le domaine de la santé dans les régions prioritaires, l'INASanté a bénéficié d'un appui technique avec l'Agence européenne pour le développement et la santé (AEDES) durant 17 mois, du 2 novembre 2015 au 17 mars 2017, et ce, pour mener des activités qui se sont déroulées en plusieurs phases, en se basant sur une approche participative faisant appel à plus de 400 membres du personnel de la santé.

Ces activités ont essentiellement comporté l'élaboration de protocoles et des questionnaires de l'enquête qualité et sécurité des soins des services de santé des structures de 1ère ligne ainsi que la formation de 22 enquêteurs et de 13 superviseurs (un pour chacun des 13 gouvernorats ciblés par le PAZD), en matière de soins de santé de première ligne.

La phase suivante a vu la réalisation de l'analyse des résultats de l'enquête et de leurs restitutions avec la participation de 43 professionnels de santé dont les enquêteurs et les superviseurs ainsi que des représentants de l'INASanté et des intervenants du Ministère de la Santé. Un atelier d'échanges a été organisé, en marge de cette activité, concernant les expériences internationales (Afrique du Sud et Canada).

Le lancement de l'élaboration d'un manuel d'accréditation et l'élaboration d'un guide de la démarche d'accréditation, ont été également organisés et finalisés après approbations par les professionnels de santé dans le cadre d'un séminaire ayant enregistré la participation de 117 personnes de la DGS, DGSSP, DSSB, DHMPE, DMSU, CIMS, Facultés de médecine de Sousse et de Tunis, la CNAM, la Société des médecins généralistes de Tunisie, l'Association de défense du droit à la santé, l'assistance technique de AEDES, l'INASanté ainsi que des médias. Les participants étaient de différents profils : administrateurs, architectes, dentistes, documentalistes, financiers, infirmiers, ingénieurs, informaticiens, juristes, médecins, pharmaciens, qualiticiens et techniciens supérieurs de la santé.

Une formation a eu lieu au profit de médecins en chef de circonscription du CSB ou du centre intermédiaire postulant à l'accréditation (échelle locale) et du directeur de la santé préventive et le sous-directeur de la santé de base de la direction régionale de la santé (échelle régionale) de chacune des 13 régions ciblées par le PAZD et ce, dans le domaine de la prévention des infections liées aux soins et la tenue de l'atelier de finalisation et de validation du guide de bonnes pratiques pour la prévention des infections liées aux soins avec 50 personnes. Les profils des participants étaient aussi multiples : administrateurs, dentistes, ingénieurs, médecins, pharmaciens, techniciens supérieurs, et documentalistes.

Des livrables tels que le manuel d'accréditation des soins de santé de première ligne (SSPL), le module de formation d'experts-visiteurs, le module de formation relatif à la démarche qualité dans le domaine de la sécurité des soins, un guide de bonnes pratiques pour la prévention des infections liées aux soins, ont été élaborés.

Toutefois, les différents intervenants s'accordent sur le fait que le processus d'accréditation des structures de santé devrait être appuyé dans le cadre des prochains programmes, afin d'intensifier les formations des équipes des centres de santé de base et des centres intermédiaires notamment dans les domaines de la qualité et la sécurité des soins, et ce, pour pouvoir les accompagner vers l'accréditation.

« ESSAHA AZIZA »

M. Le Danois, l'Attaché de coopération en santé au sein de la Délégation de l'Union européenne en Tunisie, chargé du programme PAZD, a assuré de la continuité de la consolidation de l'Union européenne au secteur de la santé en Tunisie, en affirmant qu' « il y a déjà un programme d'appui au secteur de la santé qui porte l'appellation de « ESSAHA AZIZA » (الصحة عزيزة), signé entre le Gouvernement tunisien, le Ministère de la Santé et l'Union européenne en septembre 2017 pour les 4 années à venir. Ce programme comporte des équipements, de l'assistance technique et un accompagnement à la société civile. Le travail d'accréditation de la première ligne va être poursuivi, tant il est clair que c'est un travail de longue haleine, qui nécessite des changements à la fois systémiques et comportementaux. Il faut qu'une culture de la qualité se développe pour que l'accréditation ait un sens réel, et pérenne. L'amélioration de l'accès, de la qualité, de la gestion et de la gouvernance, qui sont au cœur d'Essaha Aziza, vont faciliter le travail d'accompagnement à l'accréditation des équipes de l'INASanté auprès des structures de première ligne ».

Amel Driss – journaliste
Pour le compte de l'Agence Local & Global
Dans le cadre de l'évaluation du programme PAZD-II financé par l'Union européenne