



Systemes de santé

Gestion de l'assurance de la qualité

Rapport du Secrétariat

1. La qualité des soins fait partie intégrante de l'action menée par l'OMS pour renforcer les systèmes de santé. Des services de santé de qualité doivent être efficaces, efficaces, accessibles, acceptables, équitables et sûrs.¹ L'aptitude à assurer la qualité des soins – qu'il s'agisse de soins aigus, chroniques ou d'urgence – dépend des éléments fondamentaux du système de santé et de la façon dont les services sont organisés, gérés et financés, de l'existence d'un personnel de santé motivé et compétent, d'informations et de technologies et produits médicaux fiables et d'une bonne direction et administration générale.

2. Nous disposons d'une expérience croissante sur les moyens d'améliorer la qualité en faisant appel aux responsables, aux dispensateurs des services de santé mais aussi aux communautés et aux usagers. La gestion de l'assurance de la qualité fait appel à différentes méthodes pour encourager l'application de nouvelles connaissances et adapter les pratiques en matière de soins de santé. L'OMS fournit un soutien aux Etats Membres pour les aider à promouvoir la qualité en publiant des protocoles de traitement simplifiés pour les affections jugées prioritaires et des conseils sur les médicaments essentiels et les moyens d'encourager l'observance du traitement par les malades ; en diffusant des connaissances sur les méthodes gestionnaires et les incitations qui permettent d'améliorer l'efficacité des agents de santé et la qualité des établissements ; en fournissant des matériels de formation ; et en aidant à renforcer les systèmes d'information de façon à pouvoir contrôler la qualité et la sécurité des soins. Les pauvres étant nombreux à faire appel à des dispensateurs privés au premier niveau de soins, l'OMS se préoccupe également d'améliorer la qualité des soins prodigués par les dispensateurs privés autant que publics. L'Alliance mondiale pour la sécurité des patients, lancée en 2004, a pour but d'accroître la sensibilisation et la volonté politique en faveur d'une amélioration de la sécurité des soins et de faciliter l'élaboration de politiques nationales en matière de sécurité des patients et leur application.

= = =

¹ Voir document EB120/38.