12ÈMES

RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES

Sous l'égide du Ministère de la Santé et de l'Action sociale du Sénégal
Direction Générale des Etablissements de Santé
Avenue Aimé CESAIRE, Fann Résidence Dakar- SENEGAL
Tél : +221 33 869 42 82

"La certification des établissements de soins : Etat des lieux de la mise en place de la démarche qualité dans les hôpitaux du RESHAOC

DAKAR (SÉNÉGAL)

26-28 JUIN 2024

12ÈMES

RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES

01

MOTS DE BIENVENUE

Sous l'égide du Ministère de la Santé et de l'Action sociale (MSAS) du Sénégal

Mme Khadidiatou SARR KEBE

Administatrice hospitalière
Directrice du Centre Hospitalier National Universitaire Fann
(Dakar, Sénégal)

PRÉSIDENTE DU RESHAOC

J-120,
J-72,
J-30,
J-12,
J-3 et le Jour J arriva !

Mesdames et Messieurs, Chers partenaires, Chers participants, Chers usagers du Sénégal, du Réseau des Hôpitaux d'Afrique d'Océan Indien et des Caraïbes, d'ailleurs et du monde !

La certification des établissements de soins : état des lieux de la démarche qualité dans les hôpitaux du RESHAOC, thème ne saurait être plus fondamental pour des structures d'offre de soins dont le cœur de métier consiste à soulager les humains que nous sommes et dont l'hôpital est témoin oculaire de notre insoutenable fragilité.

L'hôpital devient dès lors temple d'espoir et d'espérance, sur des bases scientifiques, objectives et humanistes d'un mieux-être et d'un bien être compromis. Le RESHAOC reprend le thème de la démarche qualité pour la seconde fois, en parfaite continuité de ses premières journées biomédicales accès sur la gestion des équipements médicotechniques.
La certification des établissements de soins, en dehors des procédures et processus s'impose à nous par devoir mais devient inéluctablement une exigence de toutes les populations du monde. Le RESHAOC s'est positionné depuis 1996 comme réseau hospitalier francophone, appuis et conseils aux décideurs, ancré dans les contextes et réalités, terreau fécond de partenariats pour partager et standardiser les meilleures pratiques dans une démarche continue, rigoureuse et progressive.

De par la richesse de son Programme Scientifique, de par la présence des institutions d'accréditation sous régionale (SOAC, CRESAC, OASS,...) de par la présence de nos partenaires de la CIDMEF, l'APHP, de la HAS, du benchmarking des expériences Pays et hôpital, les 12émes rencontres hospitalières DAKAR 2024 sont parties pour être un nouveau départ par l'adoption d'une feuille de route, dynamique, progressive et imposante.

Le RESHAOC se positionne désormais à devenir un acteur majeur pour acquérir et asseoir un accompagnementdans la pérennité de la démarche qualité, pilier essentiel de la construction des bases d'une offre de soins en réponses aux exigences de nos populations et de nos tutelles.

Je remercie Monsieur le Ministre de la Santé et de l'Action Sociale du Sénégal Dr IBRAHIMA SY pour son accompagnement, les hôpitaux Sénégalais pour leur adhésion, Madame la Directrice Générale des Etablissements de Santé pour son leadership, l'Université Cheikh Anta Diop de DAKAR le Comité d'Organisation , à tous les sous-comités et à mon équipe d CHNU de FANN.

J'adresse un satisfécit particulier au Pr MAMADOU SARR, Président du Comité Scientifique, à tous les membres pour le travail abattu et leur expertise avérée.

Je marque ma gratitude au Pr DIEU DONNE NGONLONFOUN, Secrétaire Exécutif du RESHAOC et son équipe, à nos partenaires de l'AFD, de la FHF, de EF, au projet DIRECCT de ENABEL et à l'ensemble des sociétés équipementières et distributrices du Sénégal.
Je souhaite à toutes et à tous une bonne rencontre . /.

KHADIDIATOU SARR KEBE
Directrice du Centre Hospitalier Universitaire de FANN
Présidente du RESHOAC

Ouvrages

Dr Fatou Mbaye SYLLA

Directrice générale des Etablissements de Santé (DGES-MSAS), Sénégal

Coordonnatrice du Comité d'Organisation

Chers invités et participants,

Bienvenue au Sénégal, le pays de la Téranga !!!!

J'exprime toute ma fierté de voir Dakar abriter les 12émes journées hospitalières du Réseau des hôpitaux d'Afrique, de l'océan indien et des Caraïbes (RESHAOC) autour de questions d'actualité dans une perspective résilience de la gouvernance et du fonctionnement des hôpitaux
Ces assises qui vont accueillir durant 03 jours des experts et autres sommités venant de plus de 20 sont l'occasion de partager des expériences et des informations sur le thème majeur de ces importantes rencontres « La Certification dans les Etablissements de Soins, Etat des lieux de la mise en place de la démarche qualité dans les hôpitaux du RESHAOC ».

Ainsi, les enjeux innombrables, la complexité de la situation et de la question de la qualité en milieu hospitalier dans le monde face aux exigences de plus en plus fortes des populations vont animer les discussions de ces éminents experts afin de proposer aux gouvernants de nos pays les pistes de solution pour une amélioration continue des soins et services délivrés.

Le RESHAOC a la chance de pouvoir compter sur un réseau d'établissements denses à travers le continent et dispose d'atouts de taille avec le partenariat fort noué avec la Fédération Hospitalière de France, Expertise France, l'Agence Française de développement, le Campus Franco Sénégalais (Université Rose Dieng)…

Bon séjour à tous les participants et plein succès aux rencontres de Dakar du RESHAOC, troisième du genre.

Merci

Sous l'égide du Ministère de la Santé et de l'Action sociale (MSAS) du Sénégal
DEMSID SN
Vente et maintenance de dispositifs médicaux
Carrefour Médical
EXPERTISE FRANCE
UNIVERSITÉ ROSE DIENG
FRANCE - SENEGAL
MMH
technologies Services
AFD AGENCE FRANÇAISE DE DÉVELOPPEMENT
FHF FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE
DIRECCT Digital REsponse Connecting CiTizens
acd Afrique Conception Distribution
Agence sénégalaise Réglementation pharmaceutique

Mme Zaynab RIET

Déléguée générale chez Fédération hospitalière de France (FHF)

Chers collègues du RESHAOC,

La Fédération Hospitalière de France vous félicite de l'organisation de vos 12èmes journées à Dakar du 26 au 28 juin 2024.

Le Réseau de hôpitaux d'Afrique, de l'océan Indien et des Caraïbes est né de la volonté des hôpitaux d'Afrique et de France de partager leur savoir faire et expériences.

Cette volonté des professionnels hospitaliers de plusieurs pays de mieux collaborer et partager leurs ressources humaines et matérielles est restée au cœur des activités du RESHAOC. Le secrétariat exécutif, ses instances et les acteurs membre du réseau à l'échelle nationale, notamment points focaux ont su maintenir cette flamme, participer à son rayonnement et inciter à son développement.

Les hospitaliers publics français étaient à vos côtés lors de sa création à l'occasion des Rencontres Hospitalières de Ouagadougou en 1996. La FHF à partir de 1999 a soutenu ses actions et a convaincu en 2009 l'Agence française de développement de soutenir le RESHAOC à l'occasion de la création du Projet Réseaux et Partenariats Hospitaliers (PRPH).

Avec constance chaque renouvellement du PRPH, en 2012, en 2018 et aujourd'hui en 2024, a montré la confiance accordée au RESHAOC par un soutien majeur à ses activités. Parmi les actions notables les plus récentes il faut citer l'appui au RESHAOC dans l'élaboration participative de son plan stratégique, les activités biomédicales en collaboration avec l'association HUMATEM et aujourd'hui les journées qui vous réunissent à Dakar.

Le plan stratégique et opérationnel 2022-2024 groupe de travail avait identifié l'amélioration de la qualité des soins/prise en charge des patients comme l'élément clé du rôle du RESHAOC dans l'accompagnement des autorités sanitaires et des établissements hospitaliers. La thématique de ces journées est bien une étape supplémentaire dans cet engagement.

La FHF vous souhaite le plus grand succès pour ces journées !

Zaynab RIET

Déléguée Générale

Fédération Hospitalière de France

Prof Dieu donné GNONLONFOUN
Directeur Général / CNHU-HKM
Directeur du Laboratoire d'Epidémiologie des Maladies Chroniques et Neurologiques (LEMACEN)
SECRETAIRE EXECUTIF DU RESHAOC
Coordonnateur du Master d'Epidémiologie et Intervention en Santé Publique/UAC
Neurologue, Médecin de travail, Neuro-épidémiologiste
Tél. : +229 96 53 38 95
CENTRE NATIONAL HOSPITALIER UNIVERSITAIRE HUBERT K. MAGA
www.cnhu-hkm.bj info@cnhu-hkm.bj https://web.facebook.com/cnhuhkm
https://www.youtube.com/@cnhu-hkmcotonou4620

Secrétaire exécutif du RESHAOC

Chers participants,
Chers partenaires,
Chers collègues
Chers membres du Secrétariat Exécutif du RESHAOC,
Chers membres du RESHAOC
Messieurs et Mesdames les Directeurs d'hôpitaux et vos collaborateurs,

Ces 12èmes Rencontres Hospitalières du RESHAOC à Dakar, me donne l'occasion de vous adresser un message empreint de motivation et d'engagement. Ces rencontres représentent bien plus qu'un simple événement dans nos agendas. Elles sont le symbole de notre engagement collectif en faveur de l'amélioration de la qualité des soins de santé dans nos établissements et de notre détermination à faire évoluer nos pratiques pour le bien-être de nos patients.

En tant que Secrétaire Exécutif du RESHAOC, je suis profondément fier de voir notre Réseau réunir une fois de plus tant de professionnels dévoués et passionnés. Vos compétences, votre expertise mais aussi votre engagement sont les piliers sur lesquels reposent nos efforts communs pour un meilleur système de santé.

Ces rencontres sont une occasion de partage de nos connaissances, de nos expériences et de nos réussites. C'est également un moment propice pour renforcer nos liens et pour trouver ensemble des solutions aux défis auxquels nous sommes confrontés.

Je tiens à féliciter le comité d'organisation pour son dynamisme et son professionnalisme. Votre travail acharné et votre dévouement sont une source d'inspiration pour nous tous. Merci à tous nos partenaires et particulièrement à la Fédération Hospitalière de France (FHF), à Expertise France et aux autorités publiques Sénégalaise, Béninoise et autres, qui ont contribué à l'organisation de cet événement. Je salue aussi le travail du comité scientifique qui n'a ménagé aucun effort dans l'organisation de cette rencontre avec l'élaboration d'un riche programme scientifique.

Le thème de cette année, "Certification des établissements de santé et démarche qualité", est particulièrement pertinent dans le contexte actuel. Il souligne l'importance de mettre en place des normes élevées pour garantir la qualité des soins et la sécurité des patients. En travaillant ensemble pour atteindre ces objectifs, nous pouvons faire une réelle différence dans nos communautés et au-delà.

Albert Einstein a dit : "L'expérience est la seule vraie source de motivation". Je vous invite donc à participer activement à ces rencontres, à partager vos expériences et vos connaissances, et à vous engager dans des discussions constructives. Ensemble, nous pouvons construire un avenir meilleur pour les soins de santé en Afrique, dans l'Océan Indien et dans les Caraïbes.

Je vous souhaite à tous des échanges enrichissants et je suis convaincu que ces rencontres seront une étape importante dans notre quête commune d'une meilleure qualité des soins de santé.
Nos défis prochains sont entre autres, d'amener le RESHAOC à devenir un organe de certification incontournable en matière d'assurance qualité dans notre espace.

Je vous souhaite à tous un excellent séjour à Dakar et je suis convaincu que ces rencontres seront une source d'inspiration et de motivation pour chacun d'entre nous.

Pr. Mamadou SARR

Enseignant-Chercheur
Professeur titulaire des Universités de Classe exceptionnelle
Officier de l'Ordre International des Palmes Académiques (OIPA)
Université Cheikh Anta Diop, Dakar (Sénégal)
mamadou2.sarr@ucad.edu.sn
Tel : (+221) 775068636

PRÉSIDENT DU COMITÉ SCIENTIFIQUE

Chers participants et Invités,

Au nom du comité scientifique, nous sommes très heureux pour votre participation aux 12èmes journées du Réseau des Hôpitaux d'Afrique, d'Océan Indien et des Caraïbes (RESHAOC). C'est aussi un immense privilège de bénéficier de la confiance du bureau du RESHAOC et des autorités du MSAS du Sénégal, pour présider ce comité scientifique composé d'éminentes personnalités et actrices des systèmes de santé, ainsi que de partenaires techniques de toute la région, voire au-delà.
Ces journées sont une véritable occasion de se rassembler pour partager, apprendre et collaborer sur les thèmes essentiels de la qualité et de la sécurité des soins dans nos établissements de santé. A cette fin, le comité scientifique s'est efforcé de créer une plateforme, déjà de dimension internationale, propice aux échanges sur les apports des organismes d'évaluation et de certification, et à la discussion des défis et des opportunités dans la mise en œuvre de la démarche qualité.
Nous espérons que le programme scientifique, riche et varié, sera enrichissant pour chacun d'entre nous. Que ce forum soit une source d'inspiration et de motivation, nous incitant tous à continuer à œuvrer pour l'excellence de nos systèmes de santé.
Nous vous souhaitons une participation mémorable à ces 12èmes journées scientifiques du RESHAOC.

Soyez les bienvenus à Dakar, et que nos échanges soient aussi fructueux que cordiaux !

Responsabilités administratives et collectives dans le domaine de la gouvernance universitaire et de l'assurance qualité au cours de ces dernières années :

Au niveau institutionnel

- **Membre du Conseil d'administration de l'Université Cheikh Anta Diop (UCAD) de Dakar ;**
- **Coordonnateur du Plan stratégique de l'UCAD (2024-2028)**
- Membre du Comité scientifique des XIXèmes Journées Médicales, Pharmaceutiques, Odontologiques et Vétérinaires de Dakar et **Promoteur du Symposium sur la Certification des Établissements de Santé au Sénégal?**
- **Responsables des actions (C3, C4 et C5) de l'accréditation des programmes de formation du Centre d'Excellence Africain de la Mère et de l'Enfant (CEA-SAMEF) ;**
- **Ancien Directeur de la Cellule Interne d'Assurance Qualité de l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar (2013-2020) ;**

Au niveau national

- **Expert-formateur des formateurs du Centre de Formation Judiciaire (CFJ) en technopédagogie et andragogie** du Projet sénégalo-allemand "Renforcer une administration tournée vers l'avenir pour un développement durable au Sénégal. Contrat n°: 2165-308-23 ; PN : 308 ; Projet : Doolel Admin ; Pays : Sénégal (2024) ;
- **Expert-formateur des formateurs de l'Ecole nationale d'Admiistration (ENA) en technopédagogie et andragogie** du Projet sénégalo-allemand "Renforcer une administration tournée vers l'avenir pour un développement durable au Sénégal : Contrat n°: 2165-308-23 ; PN : 308 ; Projet : Doolel Admin ; Pays : Sénégal (2023) ;
- **Président du Groupe thématique 3 « Comment améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des Urgences au Sénégal ? »** Concertations nationales sur les Urgences, Ministère de la Santé et de l"Action sociale, Sénégal.

Aux niveaux régional et international

- **Facilitateur du Cadre continental africain des certifications (ACQF,** sous l'égide de l'Union africaine – Référence : Eduarda Castel Branco ACQF Project team, Senior Specialist in VET Policies and Systems, Operations Department, depuis 2021 ;
- **Point-focal du projet de développement du Cadre régional de Certifications et de Qualifications professionnelles du CAMES.** Arrêté n°00029/CAMES/SG/SS du 23 juin 2020 portant nomination des membres du CRCQP du CAMES ;
- **Membre du Groupe régional sur la Réponse COVID-19 du Secteur éducatif régional de l'Afrique de l'Ouest et du Centre** regroupant le Groupe de travail régional sur l'Education en situation d'urgence (EiE WG) et le Groupe régional de coordination sur l'ODD4-Education 2030 en Afrique de l'Ouest et du Centre (GRC4-AOC) ;
- **Expert-CAMES du Programme de Reconnaissance et d'Equivalence des Diplômes (PRED) de 2014 à 2022;**
- **Membre du Comité de Suivi et de Pilotage du Plan Stratégique de Développement du CAMES** (CSP-PSDC 2015-2019, arrêté n°046/82-15 du 22 décembre 2015 et du Plan triennal CAMES 2020-2022, arrêté n°00005/2020/CAMES/SG/SS du 31 janvier 2020)
- **Expert-Consultant UEMOA et formateur des Responsables des Centres d'Excellence de l'UEMOA en Assurance Qualité ;**
- **Expert-Consultant CAMES/UEMOA en AQ :** Contrat de consultance n°004.CAMES-2017/SG/DAF/AJ relatif à la réalisation d'une analyse des ateliers de formation à l'Assurance qualité, de 2007 à 2016 ; à la réalisation d'un examen des référentiels qualité du CAMES ; à la rédaction des Références et Lignes directrices des normes qualité du CAMES en vue de la proposition des Labels d'excellence académique du CAMES ;
- **Expert-Consultant UNESCO/CAMES en AQ :** Contrat de consultance n° 4500316261/UNESCO relatif à la réalisation d'une mission portant sur l'établissement d'un état des lieux des pratiques de l'assurance qualité dans les pays membres du CAMES;
- **Expert-Consultant AUF en AQ :** Contrat de consultance n° DRACGL-2017/CPS-002 relatif à l'Etat des lieux sur le niveau d'implémentation de l'AQI en Afrique centrale (UNESCO-CAMES) ;
- **Observateur (2016) de l'accréditation du Collège Royal des Médecins et Chirurgiens du Canada (CRMCC)** des programmes de résidences de la faculté de médecine de Sherbrooke ;

Ouvrages

(1). ASSURANCE QUALITÉ DANS L'ESPACE CAMES : Concepts, méthodes et choix stratégiques pour le développement de l'Enseignement supérieur sous-régional.
(2). ASSURANCE QUALITÉ INTERNE : Méthodologie, Bonnes pratiques et Etapes requises pour le management des Institutions d'Enseignement supérieur et de Recherche dans l'espace CAMES.

12ÈMES

RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES

07

LES RENCONTRES HOSPITALIÈRES

Sous l'égide du Ministère de la Santé et de l'Action sociale (MSAS) du Sénégal

EXPERTISE FRANCE

UNIVERSITÉ ROSE DIENG
FRANCE - SENEGAL

MMH

technologies Services

AFD
AGENCE FRANÇAISE DE DÉVELOPPEMENT

FHF
FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

DIRECCT
Digital REsponse Connecting CiTizens

acd
Afrique Conception Distribution

Agence sénégalaise Réglementation pharmaceutique

DEMSID SN
Vente et maintenance de dispositifs médicaux

arrefour Médical

12ÈMES

RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES

REMERCIEMENTS AUX PARTENAIRES ET FINANCIERS

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DE L'ACTION SOCIALE

AFD AGENCE FRANÇAISE DE DÉVELOPPEMENT

FHF FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

EXPERTISE FRANCE

DEMSID SN Vente et maintenance de dispositifs médicaux

acd Afrique Conception Distribution

DIRECCT Digital REsponse Connecting CItizens

arrefour Médical

UNIVERSITÉ ROSE DIENG FRANCE - SENEGAL

technologies Services Notre engagement pour une santé meilleure

MMH

UNIVERSITÉ DR DAOUDA SOW INSTITUT SANTÉ SERVICES

S.A.D Digitaliser la sante - notre credo

PatientPro Solutions Numériques de Santé

Snibe Diagnostic

SOTELMED

Dr Sett

Ille Nelson SIBI
+221 775739436
ille.sibi@docteursett.com
www.docteursett.com

Sous l'égide du Ministère de la Santé et de l'Action sociale du Sénégal

Direction Générale des Etablissements de Santé
Avenue Aimé CESAIRE, Fann-Résidence, Dakar- SENEGAL
Tél : +221 33 869 42 82

12ÈMES

RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES

REMERCIEMENTS AUX PARTENAIRES FINANCIERS

Chers Partenaires et Sponsors,

Au nom du Comité d'organisation des 12èmes Journées du Réseau des Hôpitaux d'Afrique, d'Océan Indien et des Caraïbes (RESHAOC), nous tenons à exprimer notre profonde gratitude pour votre soutien et votre contribution à la réussite de cet événement.

En effet, votre engagement en tant que partenaires financiers et sponsors a joué un rôle déterminant dans la réalisation de ces journées. Aussi, grâce à votre appui, nous avons pu réunir des experts, des responsables d'établissements hospitaliers et des partenaires techniques venus de toute la région et au-delà, pour échanger sur les meilleures pratiques en matière de qualité et de sécurité des soins.

Ainsi, votre soutien a permis d'organiser ces rencontres hospitalières dans un cadre propice à des échanges constructifs, pour le primat exclusif de nos systèmes de santé, en constante amélioration. Nous avons particulièrement apprécié votre présence et votre participation dynamique, qui ont largement contribué au succès de ces journées.

C'est pourquoi, nous avons tenu, dans la mesure de nos capacités, à vous offrir une visibilité exceptionnelle, grâce à la diffusion de vos supports de communication tout au long de l'événement.

Nous espérons que cette expérience marquera le début de collaborations fructueuses et durables entre nos institutions et que nous pourrons continuer à œuvrer ensemble pour l'excellence des soins et la sécurité des patients dans l'espace RESHAOC.

Encore une fois, nous vous adressons nos sincères remerciements pour votre soutien inestimable.

Dans l'attente de nos futures collaborations, nous vous prions d'agréer, chers partenaires, l'expression de nos salutations distinguées.

En toute cordialité.

Mme Kadidiatou SARR KEBE
Présidente du RESHAOC

PRÉSENTATION DES RENCONTRES HOSPITALIERES

Le Réseau des Hôpitaux d'Afrique, de l'Océan Indien et de la Caraïbe (RESHAOC) s'est engagé dans un ambitieux plan stratégique et opérationnel pour la période 2022-2024. Ce plan vise à améliorer la qualité des soins de santé, la gouvernance, la télémédecine, la recherche scientifique et l'innovation en santé au sein des établissements de santé des pays membres. Le RESHAOC bénéficie du soutien de la Fédération des Hôpitaux de France et de l'Agence Française de Développement dans la réalisation de ces objectifs, notamment :

- Amélioration de la Qualité des Soins (OS-1) :
- Renforcement de la Gouvernance Hospitalière (OS-3) :
- Développement de la Recherche Scientifique (OS-4) :
- Promotion de la Télémédecine et de l'Innovation (OS-5) :
- Continuité Opérationnelle et Durabilité Financière (Transversal) :

Relativement à la mise en oeuvre de ce plan, plusieurs objectifs spécifiques et résultats attendus ont été définis, notamment la promotion de la certification des établissements de santé et la mise en œuvre d'une démarche qualité. Ces objectifs s'inscrivent donc dans une perspective plus large. En effet, la certification et la mise en place d'une démarche qualité :

- sont reconnues pour évaluer et améliorer la qualité des soins, en accord avec les normes internationales ;
- sont des éléments clés pour renforcer la gouvernance en établissant des normes et des processus de contrôle transparents ;
- encouragent l'adoption de technologies avancées et d'approches novatrices pour améliorer les soins de santé ;
- peuvent stimuler la recherche en établissant des normes exigeantes pour la qualité des soins ;
- peuvent renforcer la crédibilité des établissements de santé, attirer des financements et favoriser la durabilité financière.

Récemment, le colloque "JBR", organisé par le RESHAOC, s'était concentré sur la gestion des équipements médico-techniques dans les établissements de santé africains. Cette initiative est étroitement liée à la certification des établissements de santé et à la mise en place d'une démarche qualité pour plusieurs raisons, puisque considérée comme un facteur clé pour assurer des soins de qualité. Il s'agit, entre autres de :

- la disponibilité d'équipements médicaux de qualité est essentielle pour offrir des soins de santé de haut niveau ;
- la sensibilisation à la nécessité de disposer d'un cadre réglementaire pour la gestion et la maintenance des équipements médico-techniques, en alignement avec les standards de certification ;
- le renforcement des compétences techniques et managériales, en mettant l'accent sur la formation du personnel, essentielle pour la maintenance efficace et la gestion des équipements médicaux, considérée comme une composante importante de la démarche qualité ;
- le partage de Bonnes Pratiques en gestion et maintenance biomédicale, contribuant ainsi à l'amélioration continue de la qualité dans les établissements de santé.

Dans ce contexte, les Journées du RESHAOC sur la certification des établissements de santé et la démarche qualité sont ancrées dans le plan stratégique du réseau pour 2022-2024 et renforcées par les résultats du colloque "BIOMED AFRIQUE". Elles visent donc à promouvoir la qualité des soins, la gouvernance hospitalière, l'innovation, la recherche et le développement durable dans les établissements de santé des pays membres du RESHAOC.

Ainsi, ces Journées prennent tout leur sens. En effet, elles permettant d'offrir une plateforme pour partager des connaissances, des expériences et des meilleures pratiques liées à la certification et à la démarche qualité, tout en contribuant à la réalisation des objectifs stratégiques du RESHAOC pour 2022-2024. Ces rencontres visent donc à renforcer la gestion des établissements de santé, avec un impact positif sur la santé des populations et des servies dans l'espace RESHAOC.

12ÈMES

RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES

PRÉSENTATION DES RENCONTRES HOSPITALIERES

I.OBJECTIF GÉNÉRAL

Faciliter l'échange de connaissances, d'expériences et de meilleures pratiques entre les établissements de santé membres du RESHAOC en ce qui concerne la mise en place de la certification et de la démarche qualité, en vue d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients.

II.OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Comprendre les principes fondamentaux de la certification dans les établissements de santé ;
- Identifier les défis spécifiques auxquels sont confrontés les établissements de santé du RESHAOC en matière de certification ;
- Examiner les rôles et les normes des organismes internationaux de certification dans le contexte du RESHAOC ;
- Explorer le rôle des organismes régionaux dans le processus de certification au sein du RESHAOC ;
- Analyser les approches nationales de certification et leurs implications pour les établissements de santé du RESHAOC ;
- Comprendre les normes et les critères d'évaluation spécifiques au RESHAOC ;
- Évaluer les différents modèles de certification et leur pertinence pour les établissements de santé de la région ;
- Examiner les étapes et les procédures pour l'évaluation et la certification des établissements de santé au RESHAOC ;
- Approfondir la compréhension des systèmes de gestion de la qualité et de la performance dans les établissements de santé du RESHAOC ;
- Discuter des démarches qualité spécifiques à la gestion des établissements de santé du RESHAOC ;
- Élaborer des recommandations pour une démarche qualité efficace pour les systèmes de santé des États-membres du RESHAOC ;
- Formuler des recommandations pour la mise en œuvre réussie de procédures d'évaluation et de certification qualité dans les établissements de santé du RESHAOC.

III.RÉSULTATS ATTENDUS

A la fin des Journées, les participants et les établissements de santé du RESHAOC devront être capable d'améliorer leur expertise, leur efficacité et leur capacité à promouvoir la qualité des soins et la sécurité des patients au sein du réseau. Les compétences suivantes en seront attendues :

- Capacité d'examiner les approches nationales de certification ;
- Meilleure compréhension des implications des approches nationales pour la certification des établissements de santé ;
- Habileté à identifier les spécificités nationales en matière de certification ;
- Capacité d'analyser les étapes et les procédures de l'évaluation et de la certification ;
- Maîtrise des exigences et des processus nécessaires pour se préparer aux processus d'accréditation ;
- Compétence dans la planification de la certification ;
- Habileté à approfondir la compréhension des systèmes de gestion de la qualité et de la performance ;
- Compétence accrue dans la mise en œuvre de pratiques de gestion de la qualité et de la performance ;
- Capacité à évaluer et à améliorer les processus de soins ;
- Capacité à participer activement à des discussions sur les démarches qualité spécifiques à la gestion des établissements de santé ;
- Meilleure compréhension des bonnes pratiques en matière de qualité des soins ;
- Habileté à partager des expériences et des approches novatrices pour promouvoir la qualité des soins ;
- Capacité à formuler des recommandations concrètes pour la mise en place d'une démarche qualité efficace ;
- Compétence dans l'identification de mesures pratiques pour la mise en œuvre réussie de procédures d'évaluation et de certification qualité ;
- Habileté à élaborer des recommandations alignées sur les besoins du RESHAOC.

12ÈMES

RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES

HOTEL AZALAI (DAKAR), 26-28 JUIN 2024

Organigramme du RESHAOC

Présidence

Madame Khadidiatou SARR KEBE,
- Directrice du Centre Hospitalier National Universitaire Fann (Dakar, Sénégal)
- Présidente du RESHAOC

Secrétariat exécutif

- **Professeur Dieudonné GNOLONFOUN,** Directeur Général CHNU Cotonou, Secrétaire Exécutif du RESHAOC
- **Madame Julienne BRAHI DOSSOUVI,** Membre S.E
- **Thierry GLITHO,** Membre S.E
- **Monsieur LAMBERT LOKO,** Membre S.E
- **Monsieur Pascal OMYALE,** Membre S.E

Points-focaux Pays

- **Madame HOUNKPONOU Hounsou Prudencia,** Point focal Bénin
- **Dr Mohamed BELKADI,** Point Focal Maroc
- **Dr Rick Lauvien ENGOUANG,** Point Focal GABON
- **Monsieur Alexandre SANFO,** Point focalBURKINA
- **Mme Zahara ABDALLAH,** Point Focal COMORES
- **Monsieur Sékouli Fadjadji TOURE,** Point Focal MALI
- **Madame Apelete AGBOBLI,** Point Focal TOGO
- **Colonel Massamba DIOP,** Point Focal Sénégal

Commissaires aux comptes

- **Monsieur Abdallah GUEYE,** Sénégal
- **Madame Priscillia KABORE,** Burkina Faso

Membres du Conseil d'administration

- **Le Représentant de HOGIP (Sénégal)**
- **Le Représentant du CHU de Marrakech** (Maroc)
- **Le Représentant de l'Hôpital de la Renaissance de N'diaména** (Tchad)
- **Le Représentant du CHU Yalgado OUEDRAOGO** (Burkina Faso)

12ÈMES

RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES

COMITÉ SCIENTIFIQUE

Sous l'égide du Ministère de la Santé et de l'Action sociale (MSAS) du Sénégal

EXPERTISE FRANCE

UNIVERSITÉ ROSE DIENG
FRANCE - SENEGAL

MMH

technologies Services

AFD
AGENCE FRANÇAISE DE DÉVELOPPEMENT

FHF
FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

DIRECCT
Digital REsponse Connecting CiTizens

acd
Afrique Conception Distribution

Agence sénégalaise Réglementation pharmaceutique

DEMSID SN
Vente et maintenance de dispositifs médicaux

arrefour Médical

Membres du Comité scientifique

Pilotage

- **Pr Mamadou SARR**, Enseignant Chercheur à l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar (Pilote)
- **Dr Ndella Konaté,** Directrice de la Qualité, de la Sécurité et de l'Hygiène hospitalières (Co-Pilote)
- **Monsieur Mamadou Dia**, PDG de la Sénégalaise des Eaux, Président de l'Association Sénégalaise de Normalisation (ASN) - (Co-Pilote)

Membres du RESHAOC

- **Professeur Dieudonné GNOLONFOUN**, Directeur Général CHNU Cotonou, Secrétaire Exécutif du RESHAOC
- **Madame Khadidiatou SARR KEBE,** Directeur de l'Hôpital FANN et Présidente du RESHAOC
- **Monsieur Amadou FALL,** Administrateur Hospitalier, ASASS/RESHAOC
- **Monsieur Mame Abdoulaye GUEYE**, Pilote du Groupe ASASS/RESHAOC
- **Dr Farba Lamine SALL**, Économiste ASASS/RESHAOC
- **Dr Rick LAUVIN,** Point focal RESHAOC GABON

Enseignants-chercheurs

- **Professeur Serigne Magueye GUEYE**, Directeur Général du Campus Franco Sénégalais
- **Professeur Bara Ndiaye,** Doyen de la faculté de Médecine DAKAR Université Cheikh Anta DIOP
- **Professeur Amadou FALL,** Enseignant Chercheur à l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar, Responsable Pôle Santé, FASEG
- **Professeur Maguette SYLLA NIANG**, Chef de service laboratoire HOGIP
- P**rofesseur Ndèye Ramatoulaye Gueye DIAGNE**, Présente de la Commission Médicale d'Etablissement de l'Hôpital pour enfants de Diamniadio
- **Professeur Papa Madièye GUEYE,** Vice-Président de la Commission Médicale d'Établissement de l'Hôpital Fann de Dakar.

Directeurs et responsables d'établissements de santé

- **Monsieur Moussa SAM DAFF,** Directeur de l'Hôpital Dalal Jamm
- **Professeur Mamadou Diarrah BEYE,** Directeur du SAMU National
- **Professeur Abdou RASAK NDIAYE,** Directeur du Service de Santé des Armées
- **Dr Moustapha SOURANG,** Directeur de l'Hôpital Cheikh Ahmadoul Khadim de Touba
- **Dr Djenabou DIOP,** Présidente de la Commission Médicale d'Etablissement de HOGIP
- **Dr Kalidou Samba LY,** Président de la Commission Médicale d'Etablissement de l'Hôpital Régional de Kaolack

Partenaires techniques

- **Professeur Jean LUC DUMAS,** PDG de la Conférence Internationale des Doyens de Faculté de Médecine Francophone (CIDMEF)
- **Monsieur FARID BENHAGOUG,** Président du CS des JBR
- **Madame Cathy BLANC-GONNET,** Coordonnatrice HUMATEM
- **Mme caroline COMITI,** Conseillère santé mondiale pour le Sénégal, la Gambie, la Guinée Bissau et le Cap Vert à l'Ambassade de France à Dakar.
- **Ibrahima Sory DIALLO,** Technologies service

Sous l'égide du Ministère de la Santé et de l'Action sociale (MSAS) du Sénégal

12ÈMES

RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES

15

COMITÉ D'ORGANISATION

Sous l'égide du Ministère de la Santé et de l'Action sociale (MSAS) du Sénégal

EXPERTISE FRANCE

UNIVERSITÉ ROSE DIENG
FRANCE - SENEGAL

MMH

technologies Services

AFD
AGENCE FRANÇAISE DE DÉVELOPPEMENT

FHF
FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

DIRECCT
Digital REsponse Connecting CiTizens

acd
Afrique Conception Distribution

Agence sénégalaise Réglementation pharmaceutique

DEMSID SN
Vente et maintenance de dispositifs médicaux

arrefour Médical

Membres du Comité d'Organisation

Pilotage

- **Président :** le Secrétaire général du Ministère de la Santé et de l'Action sociale
- **Coordonnateur :** le Directeur général des Etablissements de Santé
- **Rapporteur :** la Présidente du RESHAOC

Membres

- **Le Directeur général de la Santé publique**
- **Le Directeur général de l'Action sociale**
- **Le Directeur général de l'Agence Sénégalaise de Réglementation Pharmaceutique**
- **Le Directeur général de la SEN-PNA**
- **Le Directeur des Etablissements Publics de Santé (DEPS)**
- **Le Directeur de al Qualité, de la Sécurité, et de l'Hygiène Hospitalières**
- **Le Directeur des Etablissements Privés de santé**
- **Le Directeur des Infrastructures, des Equipements et de la Maintenance**
- **Le Directeur de l'Administration Générale et de l'Equipement (DAGE)**
- **Le Directeur des Ressources Humaines**
- **Le Secrétaire Exécutif du RESHAOC**
- **Mesdames, Messieurs les Directeurs d'EPS**
- **Le Président de l'Association Sénégalaise des Administrateurs des Services de Santé (ASASS)**
- **Le Directeur général du Campus Franco-Sénégalais**
- **Le Directeur général du Groupement Hospitalier des Ardennes**
- **Le Point Focal RESHAOC Sénégal**
- **Madame, Messieurs les points focaux du RESHAOC**
- **Monsieur Mame Abdoulaye Gueye,** RESHAOC/ASASS
- **Dr Farba Lamine SALL**, RESHAOC/ASASS
- **Dr Mbossé Gueye NDIAYE,** Directrice de l'ISEP de Diamniadio
- **Madame Nathalie CARTIER,** Fédération Hospitalière de France
- **Madame Elise ANGER,** Expertise France
- **Madame Clara HOLLICK,** Expertise France
- **Madame Awa Ndiaye DIOUF,** Chargée de Programme au Campus Franco Sénégalais
- **Madame Rokhaya DIOP,** membre RESHAOC
- **Amadou Bity NDIR,** CSAF, Hôpital Regional de Kaolack
- **Les partenaires techniques et financiers**
- **Mesdames, Messieurs les Directeurs des sociétés de distributions d'équipements, de**
- **consommables, et de produits de laboratoire**
- **Les partenaires sociaux du Ministère de la Santé et de l'action sociale**

Sous l'égide du Ministère de la Santé et de l'Action sociale (MSAS) du Sénégal

12ÈMES

RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES

SESSIONS, SOUS-THEMES ET CONFÉRENCES

Sous l'égide du Ministère de la Santé et de l'Action sociale (MSAS) du Sénégal

DEMSID SN
Vente et maintenance de dispositifs médicaux

arrefour Médical

EXPERTISE FRANCE

UNIVERSITÉ ROSE DIENG
FRANCE - SENEGAL

MMH

technologies Services

AFD
AGENCE FRANÇAISE DE DÉVELOPPEMENT

FHF
FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

DIRECCT
Digital REsponse Connecting CiTizens

acd
Afrique Conception Distribution

Agence sénégalaise Réglementation pharmaceutique

Conférence Inaugurale

Vers l'Excellence des soins et la sécurité des patients : Enjeux et Perspectives de la Certification des Établissements de Santé - De la qualité présupposée à la qualité certifiée

A l'origine, c'est le lien de confiance entre le professionnel et le patient qui compte. Le résultat est présupposé. S'il n'est pas au rendez-vous, à l'extrême la sanction peut être une punition (code Hammurabi). La qualité de la formation est aussi garante de la capacité à agir efficacement. Mais cela ne suffit pas. Les pratiques sont interrogées, comme le fait Codman aux USA, au début du XXème siècle. Il est le père de la démarche d'accréditation.

Dans ces démarches d'évaluation standardisées, on confronte pratiques et résultats en vue de s'améliorer.
La complexification des prises en charge et l'augmentation des moyens diagnostics et thérapeutiques ont conduit à mettre un focus sur les établissements de santé et à interroger leurs résultats, s'attachant ainsi à favoriser une approche centrée sur le collectif.

À ce niveau, ceux qui recherchent une assurance sur les résultats ont plusieurs options. La plus évidente est de s'intéresser directement aux résultats et/ou événements. Toutefois les résultats ne se mesurent pas que sur le court terme (ex. après prothèse de hanche). Leurs mesures sont multifactorielles et présentent plusieurs limites. L'absence d'évènement indésirable ne signifie pas qu'un processus est maitrisé. Il est donc nécessaire d'aller plus loin. Cela conduit à des approches nouvelles pour les professionnels de soins : analyse des processus, mise en place de procédures.

Il existe de nombreuses modalités d'évaluation qui ciblent l'activité entière de l'hôpital ou une partie, clinique ou non clinique. D'abord centrées sur la qualité, les démarches ont ciblé la sécurité des soins, motivées par des données concernant les décès non attendus et évitables à l'hôpital (infections nosocomiales).

La plupart des grands modèles de pilotage de la qualité comprennent une partie évaluative externe. La méthode la plus connue et qui repose sur des critères ciblant les établissements de soins est l'accréditation dont il existe de nombreux modèles dans la monde (en France on parle de certification). Les modèles ISO ou prix qualité sont également utilisés par des établissements ou des pays mais ils ont une approche non spécifique.

La reconnaissance externe peut être imposée dans le cadre sanitaire national ou régional ou peut être recherchée par l'hôpital en vue d'obtenir un avantage concurrentiel ou financier.

Quelle que soit la motivation, plusieurs conditions doivent être réunies :
- Disposer d'un référentiel adapté et fondé sur les approches processus et d'amélioration continue de la qualité.
- Identifier l'organisme « légitime » aux yeux des parties prenantes et définir une méthodologie d'évaluation externe
- Identifier et former des évaluateurs, neutres indépendants et respectueux du contexte.

La plupart des pays sont tentés de mettre en place un système propre. La démarche est coûteuse mais présente l'avantage de disposer d'une organisation adaptée aux besoins et aux objectifs, avec un retour sur investissement. Par ailleurs, l'engagement national dans la démarche permet une cohérence en matière d'obligation réglementaire (infrastructures, ressources humaines…) et les exigences de qualité et sécurité. Ce qui est fondamental est d'entrer dans une démarche qui s'adapte à son niveau initial de culture qualité et à sa culture nationale ou régionale.

Christophe SEGOUIN, AP-HP
Médecin Santé Publique, Expert en évaluation
Direction des Relations Internationales
10 rue des Fossés Saint Marcel, PARIS 75005 - France
christophesegouin@yahoo.fr

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS
GREATER PARIS UNIVERSITY HOSPITALS

Médecin de santé publique, expert en évaluation

Expérience hospitalière :
- Médecin de santé publique, Chef du Service de Santé Publique, hôpitaux universitaires Lariboisière-Fernand Widal, Assistance Publique-Hôpitaux de Paris, France de 2015 à 2023. Consultations de dépistage, annonce de résultats, counseling et traitement prophylactique post exposition sexuelle ou sanguine
- Président fondateur de l'association d'Aide aux Migrants depuis 2019

Expérience nationale dans le cadre de la qualité/certification/accréditation
- HAS : Expert visiteur de 2003 à 2014
- Auditeur interne, évaluateur dans le cadre du prix qualité AP-HP/MFQ
- Hôpitaux universitaires Saint-Louis Lariboisière
  - Chef de projet médical pour la certification V 2010
  - Président de la commission médicale d'amélioration des prises en charge
  - Evaluation des pratiques professionnelles du service de santé publique

Expérience internationale dans le cadre de la qualité/certification/accréditation
- Membre du Copil Label Qualité Sécurité des soins AP-HP depuis 2018 : participation à l'élaboration du référentiel, visites d'évaluation
- Expert qualité pour la Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois dans le cadre du programme national hospitalier « Incitants Qualité » (1999-2006). Expert désigné pour l'évaluation des l'ensemble des programmes (en vue de la préparation des hôpitaux à l'EFQM).
- Expert accréditation pour le premier assureur santé belge (Solimut) dans le cadre d'un exercice exploratoire d'accréditation concernant 10 établissements de santé.
- Participation comme observateur à des inspections professionnelles et visites d'accréditation à l'étranger (Québec)
- Visites d'inspection professionnelles organisées par le Collège des Médecins du Québec (deux en cabinet privé, deux en établissement), 1997.
- Visite d'accréditation de deux programmes de formation de médecins spécialistes, organisée par l'Accreditation Council for Graduate Medical Education (ACGME), USA, 2000.
- Visite de certification ISO dans une entreprise dans une entreprise allemande (site français), 2002.
- Formation des auditeurs qualité de l'AP-HP (2002 et années suivantes) et des auditeurs du groupe hospitalier Lariboisière-Fernand Widal (2005-2006)

Enseignement - Formations universitaires
- Responsable des modules qualité et accréditation des master M2 Management des Unités de Production de Soins (MUPS) et Analyse et Gestion des Etablissements de Soins (AGES), Université Paris 7 (depuis 2004). Remplacés par le Master AMES depuis 2009.
- Responsable du Module qualité et gestion des risques du Diplôme Universitaire de Management International des Institutions de Soins (DUMIIS), diplôme réalisé en collaboration entre l'Université Libre de Bruxelles (ULB), l'Université Catholique de Louvain (UCL), l'Université Paris 7, l'Université de Genève, les Hôpitaux Universitaires de Genève et l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (2000-2005)
- Module qualité UCL/ULB (Belgique) et module audit dans le cadre de la formation des cadres des hôpitaux luxembourgeois
- Module initiation à l'audit réalisé dans le cadre de la formation des élèves directeurs, Ecole Nationale de Santé Publique (ENSP), Rennes, France.
- Intervenant sur l'audit et la certification en France dans des certificats universitaires des universités Libre de Bruxelles et Catholique de Louvain
- Intervenant Master Qualité, Sécurité des Parcours de Soins Bobigny

SESSION I

ORGANISMES DE CERTIFICATION

- Organismes nationaux, régionaux et internationaux de certification dans les pays membres du RESHAOC et leurs domaines d'intervention en matière d'accréditation des établissements de santé.

- Exemples concrets de la manière dont l'application des normes nationales, régionales et internationales a conduit à des améliorations mesurables de la qualité des soins au sein du réseau RESHAOC.

CONFÉRENCE PLÉNIÈRE 1.1 : Dispositif de maîtrise du mécanisme de certification des Etablissements de Santé : Apport du Système Ouest Africain d'Accréditation (SOAC)

CONFÉRENCE PLÉNIÈRE 1.2 : Dispositif de maîtrise du mécanisme de certification des Etablissements de Santé : Apport de la Haute Autorité de Santé (HAS)

Conférence Plénière 1.1

Dispositif de maîtrise du mécanisme de certification des Etablissements de Santé : Apport du Système Ouest Africain d'Accréditation (SOAC)

La communication portera sur le dispositif préparé et opérationnalisé par l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) et la Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO) afin, notamment de doter la région d'un mécanisme pour la reconnaissance de la compétence de tout type d'organisme d'évaluation de la conformité. Ainsi, les différentes options qui s'offrent aux Etats membres pour arrimer leur mécanisme d'évaluation de la conformité en milieu hospitalier à l'international sera présenté, en particulier les accords de reconnaissance mutuels signés par le Système Ouest Africain d'Accréditation (SOAC) auprès de la Coopération Africaine d'Accréditation (AFRAC), de la Coopération Internationale d'Accréditation des Laboratoires (ILAC), et du Forum International d'Accréditation (IAF).

Marcel Gbaguidi est expert en Infrastructure de la Qualité, spécialisé dans le secteur de l'évaluation de la conformité et de l'accréditation

Cette expertise est partagée avec diverses organisations telles que l'Organisation des Nations Unies pour le Développement Industriel (ONUDI), l'Organisation Ouest Africaine De Santé (OMS) ou encore l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Avec 26 ans d'expérience professionnelle à ce jour, il est titulaire d'un MBA International, d'un Master en gestion de la qualité et d'un Master en Commerce International.

Il est le premier Représentant Résident et Directeur Général en poste, depuis le lancement en 2018, des activités du Système Ouest Africain d'Accréditation (SOAC). Le SOAC, dont le siège est à Abidjan, est l'unique organisme d'accréditation autorisé par l'UEMOA à délivrer des attestations d'accréditation aux organismes d'évaluation de la conformité dans les 8 Etats membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine.

Marcel GBAGUIDI

Représentant Résident – Directeur Général
Système Ouest Africain d'Accréditation (SOAC WAAS)

COCODY II PLATEAUX N°303 Rue K125 X K104
Abidjan, Côte d'Ivoire, info@soac-waas.org

12ÈMES
RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES

DAKAR, 26-28 JUIN 2024

RESHAOC

Conférence Plénière 1.2

Dispositif de maîtrise du mécanisme de certification des Établissements de Santé : Apport de la Haute Autorité de la Santé (HAS)

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

La certification, mission confiée à la Haute Autorité de santé (HAS) par les ordonnances de 1996, est une procédure d'évaluation du niveau de qualité et de sécurité des soins des établissements de santé, publics et privés. Elle est effectuée par des professionnels (des pairs) mandatés par la HAS, les experts-visiteurs. Cette procédure, indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle, porte sur le niveau de qualité et de sécurité des soins délivrés aux patients. Celui-ci est évalué au décours d'une visite de l'établissement par référence à des objectifs collectivement définis au niveau national par les professionnels et les usagers.
La certification répondait également à une attente légitime de plus grande transparence sur la qualité du service rendu, pour les patients et leurs représentants, pour les pouvoirs publics et pour les professionnels de santé. Elle a permis de stimuler une démarche collective visant l'amélioration de la qualité et de la sécurité.

Depuis 2021, la certification des établissements de santé se transforme profondément. Le Collège de la HAS a fixé trois ambitions pour le développement continu de la certification. Médicaliser la certification et mieux prendre en compte le résultat de la prise en charge du patient, simplifier la démarche de certification dans tous ses aspects, valoriser l'insertion territoriale des établissements de santé et la construction de parcours de soins.

Ce développement s'est construit à l'appui des enjeux en matière de qualité d'aujourd'hui. Le développement de l'engagement des patients, le développement de la culture de l'évaluation de la pertinence et du résultat, Le développement du travail en équipe, moteur d'amélioration des pratiques, l'adaptation aux évolutions du système de santé.

Le référentiel constitue le socle du dispositif de certification. Il est structuré en 15 objectifs répartis en trois chapitres : le patient, les équipes de soins, l'établissement. Chaque chapitre est constitué d'objectifs en nombre limité, eux-mêmes déclinés en critères. Le référentiel est modulable en fonction des établissements de santé. Le référentiel contient 91 critères génériques, qui s'appliquent à l'ensemble des établissements de santé, et 41 critères spécifiques liés à des champs d'application relevant : de populations : enfant et adolescent, patient âgé, patient vivant avec un handicap; de modes de prise en charge : ambulatoire, hospitalisation à domicile (HAD), SAMU-SMUR, urgences, soins critiques (catégorie regroupant les soins continus, les soins intensifs et la réanimation); de secteurs d'activité : chirurgie et interventionnel, maternité, psychiatrie et santé mentale, soins médicaux de réadaptation (SMR), unité de soins de longue durée (USLD).

Le processus d'élaboration du référentiel de certification HAS, associant les parties prenantes a été accrédité par l'ISQUA, de même que le processus de formation des experts-visiteurs.

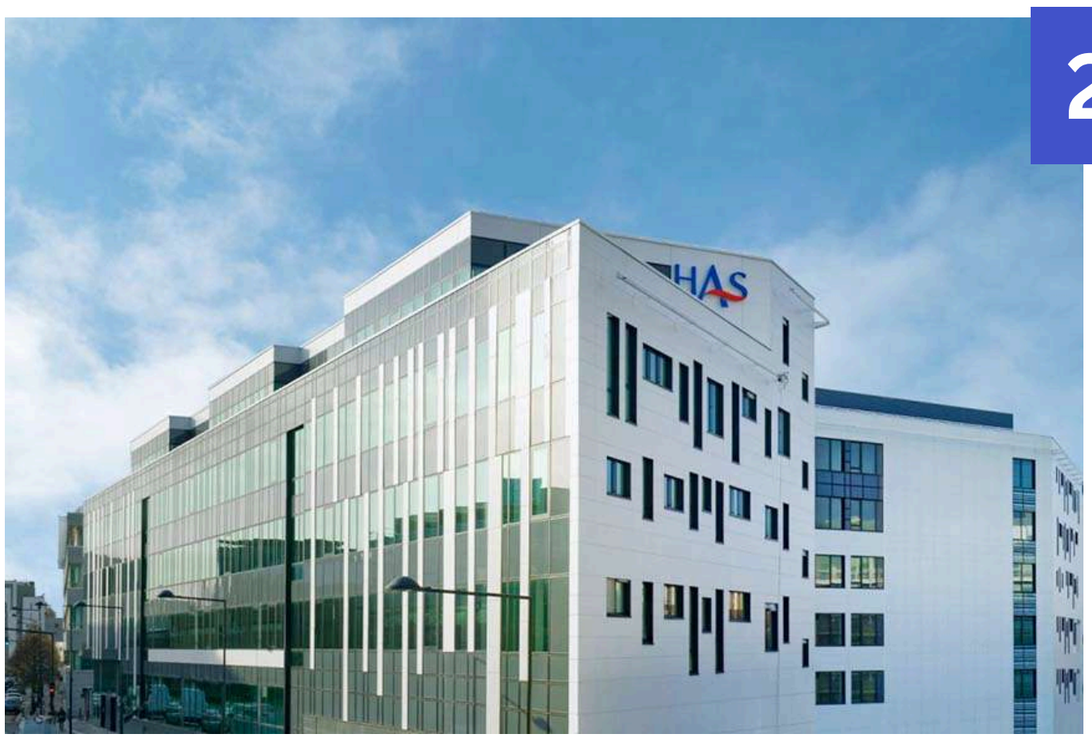
Patrick Méchain a débuté sa carrière en tant qu'infirmier puis cadre infirmier en psychiatrie avant d'être Directeur de soins dans les hôpitaux de Thuir puis du Comminges.

Diplômé de l'EHESP, il est nommé Directeur d'hôpital en 2013 et a été Directeur adjoint du Centre hospitalier de Valence puis Directeur délégué du Centre hospitalier de Die.

Il a été président du comité d'éthique des établissements psychiatriques des Pyrénées orientales entre 2010 et 2013.

Il a enseigné la qualité et la gestion des risques à l'EHESP et dans les instituts de formations en soins infirmiers et de cadres de santé.
Il est engagé dans les procédures de certifications des hôpitaux français depuis 2001 où il intervient comme expert visiteur coordonnateur des visites de certification.

Il est adjoint au chef du service de certification des établissements de la santé de la HAS depuis 2022 où il supervise le recrutement, la formation, l'encadrement des experts visiteurs et l'organisation des visites dans les établissements de santé.



Patrick MECHAIN, HAS
Adjoint au chef du Service de certification des établissements de santé - Haute Autorité de Santé (France)
Service de la certification des établissements de santé - SCES
5, avenue du stade de France, La Plaine - Saint-Denis ;
p.mechain@has-sante.fr

12ÈMES
RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES
DAKAR, 26-28 JUIN 2024

SESSION II

CERTIFICATION ET NORMES

- Principaux domaines couverts par les normes de certification, tels que la gestion de la qualité, la sécurité des patients, l'accès et l'équité des soins, la gestion des ressources, l'éthique et la gouvernance, la formation du personnel, équipements biomédicaux et infrastructures, la qualité des systèmes budgétaires, l'information et la communication.

- Choix de modèles de certification applicables pour les établissemnts membres du RESHAOC, (volontaire, obligatoire, accréditatif ?)

- Processus/procédures d'évaluation et de certification des établissements de santé à mettre en oeuvre au sein du RESHAOC.

- Impacts de la certification sur la Qualité des soins et la Sécurité des patients.

CONFÉRENCE PLÉNIÈRE 2.1 : Dispositif d'évaluation et de certification des Etablissements de Santé : Apport du Conseil Régional pour la Formation des Professionnels de Sante (CRFPS) de l'Organisation Ouest-Africaine de la Santé (OOAS)

CONFÉRENCE PLÉNIÈRE 2.2 : Dispositif d'évaluation et de certification des Etablissements de Santé : Apport du Centre Régional d'Évaluation en Éducation, Environnement, Santé et d'Accréditation en Afrique (CRESAC)

CONFÉRENCE PLÉNIÈRE 2.3 : Retour d'expériences de la certification des hôpitaux de l'AP-HP

CONFÉRENCE PLÉNIÈRE 2.4 : Dispositifs d'évaluation et de certification des Etablissements de Santé : Apports des agences nationales d'évaluation et/ou de certification :

Conférence plénière 2.4.1 : Association Sénégalaise de Normalisation (ASN)
Conférence plénière 2.4.2 : Autorité de Régulation du Secteur de la Santé (ARS) du Bénin
Conférence plénière 2.4.3 : Les enjeux et défis liés à la création de l'Agence Nationale d'Evaluation et d'Accréditation des Etablissements de Santé (ANAES) en lieu et place de l'Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux (ANEH) au Mali

Conclusions, Synthèse et Perspectives : La norme ISO 7101/2023 constitue-t-elle un chemin tracé pour tout système de santé visant l'amélioration de la qualité de ses soins ?

Conférence plénière 2.1

La norme ISO 7101/2023 constitue-t-elle un chemin tracé pour tout système de santé visant l'amélioration de la qualité de ses soins ?

En Afrique, depuis plus de vingt-cinq ans, les démarches institutionnelles visant à améliorer la qualité des soins se multiplient aussi bien dans les structures de soins que dans les établissements hospitaliers. Les plus connues sont le contrôle à posteriori, le management par la qualité et l'accréditation/la certification qui sont actuellement des stratégies de reconnaissance de la qualité réellement offerte aux patients/clients.

En 2005, lors des 7èmes journées hospitalières du RESHAOC à Cotonou (Bénin) et qui avaient pour thème : " la démarche qualité à l'hôpital ", le partage des expériences a permis de mettre l'accent sur les pratiques réussies des établissements hospitaliers et/ou des services techniques qui ont réussi à obtenir une reconnaissance internationale de la qualité des services et soins offerts à leurs clients : certificats ISO 9001 (qualité) surtout.

On note également que des outils d'évaluation et de suivi de la qualité basés sur des référentiels nationaux sont soigneusement mis en place dans plusieurs pays afin de garantir la sécurité des soins et la satisfaction des patients/clients. La qualité des soins est érigée en rang de priorité nationale. L'objectif est de pérenniser les pratiques d'amélioration continue de la qualité des soins et services pour une meilleure satisfaction des clients et des autres parties prenantes.

Néanmoins, une question se pose : la qualité des soins est-elle meilleure aujourd'hui qu'il y a dix ans ?quinze ans ? vingt ans ?La réponse n'est certainement pas si catégorique surtout en ce qui concerne la prise en charge des patients pour plusieurs raisons. Les référentiels nationaux font l'objet de revue et d'amélioration…

Depuis avril 2023, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) a, pour la première fois dans son histoire, élaboré une norme internationale spécifique pour la certification ISO des organisations de soins : il s'agit de la norme " ISO 7101 version 2023 : système de management des organisations de soins- Exigences". L'avènement de la COVID 19 a certainement accéléré son établissement. Cette norme a spécifiquement clarifié les exigences pour la mise en place organisée et pérenne des soins de santé sûrs, efficaces, efficients, équitables, centrés sur les personnes et en temps opportun qui sont les six critères de l'OMS, tous actuellement admis dans le monde pour des soins de qualité.

Quelles sont les perspectives pour la certification des établissements hospitaliers ?
La norme ISO 7101 version 2023 constitue-t-elle une meilleure opportunité, un chemin tracé pour tout système de santé visant l'amélioration de la qualité de ses soins ?
Quels intérêts présente-t-elle pour les établissements hospitaliers du RESHAOC visant la certification nationale et/ou internationale ?
Quelles stratégies peut-on développer pour mettre en place de façon pérenne un système de management de la qualité des soins hospitaliers basé sur la nouvelle norme internationale ISO 7101/2023 ?

- **GUIDE D'ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE ET D'UNE STRATÉGIE NATIONALES RELATIVES À LA QUALITÉ, Approche pratique de formulation d'une politique et d'une stratégie pour l'amélioration de la qualité des soins , OMS, 2019 ;**
- **Normalisation du management de la qualité et appropriation de la norme ISO 9001, Entre théorie et pragmatisme : Par Arnaud Eve, Année : 2023, Collection : Pratiques d'entreprises, Éditeur : EMS Editions ;**
- **Norme ISO 7101, Gestion des organisations de soins de santé - Systèmes de gestion de la qualité dans les organisations de soins de santé - Exigences Management des organisations de soins de santé - Systèmes de gestion pour la qualité dans les organisations de soins de santé - Exigence, 1ère édition, 2023 ;**
- **ISO 9001/2015 – Systèmes de gestion de la qualité ;**
- **ISO 14000/2015 – Systèmes de gestion environnementale ;;**
- **ISO 45001/2018 - Système de gestion de santé et sécurité au travail**
- **L'ISO et la Santé, 2023, Source: www.oecd.org; Secrétariat central de l'ISO Chemin de Blandonnet 8 CP 401 1214 Vernier, Genève Suisse iso.org © ISO, 2019 ;**
- **La santé numérique et ses enjeux éthiques : du paternalisme aux normes sociales de santé, Marie-Hélène Parizeau, 2023**
- **Outil d'accréditation des établissements de santé du Bénin, avril 2017**

Julienne BRAHI DOSSOUVI

***Consultante** en audit, formation, accompagnement à la certification ISO ; Expert en management hospitalier, suivi-évaluation des projets/programmes de santé
Lead Auditor, IRCA, SMQ-SME-SMSST, Expert OMEI, Genève N°2562/2023 ; Secrétaire adjointe des politiques hospitalières/RESHAOC
juliennebrahi@gmail.com; site Web : www.iso-expert.com.*

12ÈMES
RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES
DAKAR, 26-28 JUIN 2024

Conférence Plénière 2.2

Dispositif d'évaluation et de certification des Etablissements de Santé : Apport du Centre Régional d'Évaluation en Éducation, Environnement, Santé et d'Accréditation en Afrique (CRESAC)

INTRODUCTION

La promotion de la qualité, à savoir le développement de la culture qualité, la certification et l'accréditation, est une préoccupation et une exigence mondiale.

Dans ce contexte et au regard de nombreux dysfonctionnements, attitudes et pratiques de non qualité constatés en Afrique en général et en Côte d'Ivoire en particulier notamment dans les secteurs de la santé, de l'enseignement et de l'environnement, le CRESAC a été mis en place pour y apporter sa contribution.

Projet CRESAC-santé. Le CRESAC est issu du programme d'appui de l'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF) aux Pôles d'excellence régionaux en formation et de la recherche dans les pays du Sud (PERS).

Suite à un appel à candidature initial, quatre cents (400) projets sur quatre mille (4000) présentés par les états membres de l'AUF avaient été présélectionnés. Parmi les projets douze (12) ont été retenus par le Conseil scientifique dont le projet CRESAC-santé reconnu comme le meilleur projet pilote qualité dans le domaine de la santé de l'espace francophone.

Ce projet était l'initiative de cinq universités de référence de la sous-région à savoir : Cheick Anta Diop du Sénégal, Felix Houphouët Boigny de la Côte d'Ivoire, Oumar Bongo du Gabon, Parakou du Bénin et Yaoundé 1 du Cameroun. Au nombre de ces universités, l'université Felix Houphouët Boigny a joué un rôle primordial et fédérateur dans la mise en place du CRESAC. Aussi l'engagement des autorités de la Côte d'Ivoire a-t-il présidé au choix de ce pays comme état siège par les autres états membres.

Création du CRESAC (Centre Régional d'Évaluation en Éducation, Environnement et santé et d'Accréditation)

Suite à l'assemblée générale des cinq pays membres du 27 avril 2005 à Abidjan, le CRESAC-santé est devenu un organisme d'accréditation dénommé Centre Régional d'Évaluation en Éducation, Environnement et santé et d'Accréditation (CRESAC) soutenu par l'avant-projet de convention signé à Libreville le 28/10/2008 par cinq pays (Bénin; Cameroun; Côte d'Ivoire – Gabon; Sénégal) et l'arrêté N°184-MSHP-CAB du 26 Octobre 2010 déterminant les modalités d'accréditation des laboratoires de biologie médicale.

Le CRESAC a pour mission l'accréditation et subséquemment la promotion de la qualité dans les secteurs de l'éducation, de l'environnement et de la santé.

Le CRESAC a obtenu la reconnaissance de ILAC et est membre de ISQua

État des lieux de la culture qualité dans pays membres à la naissance du CRESAC (2005)

Les études CAP réalisées dans cette période dans les cinq pays fondateurs du CRESAC, avaient mis en évidence une quasi- inexistence de la culture qualité parmi les professionnels des secteurs de la santé et de l'enseignement. Faible connaissance de la notion de qualité, de démarche qualité, de normes et inexistence de procédures qualité etc.

Apports du CRESAC

- **Développement de la culture qualité :** La méthodologie du CRESAC s'articule autour des axes suivants :
  - La sensibilisation par l'organisation des caravanes qualité et de colloques dans les pays membres ;
  - La formation des professionnels de la santé à la gestion de la qualité au laboratoire (SLMTA)
  - La formation du personnel de 135 laboratoires publics et privés répartis sur l'ensemble du territoire national
  - Formation des auditeurs qualité et technique pour la norme Iso 15189 ;
  - La formation de 180 auditeurs qualité et techniques repartis dans les États membres à savoir le Bénin, le Cameroun, la Côte d'Ivoire, le Gabon et le Sénégal.
  - Élaboration et Mise en œuvre des référentiels (évaluation) ;
  - Élaboration des référentiels d'accréditation des sites de stages des élèves Sage-femmes de l'INFAS
  - Mise en œuvre du processus SLIPTA OMS-Afro selon Iso 15189
  - Réalisation d'environ 500 évaluations en Côte d'Ivoire, en Afrique de l'Ouest, et dans d'autres régions d'Afrique notamment en Afrique centrale.
- **Accréditation des laboratoires de biologie médicale selon Iso 15189**
  - Le CRESAC a accrédité plusieurs laboratoires publiques et privés en Côte d'Ivoire
  - Collaboration avec son homologue français le Comité Français d'Accréditation (COFRAC), dans des missions d'accréditation notamment au Gabon.
- ·**Accréditation des hôpitaux :**
  - Élaboration et validation du guide d'accréditation des hôpitaux
- **Autres activités**
  - Participation à l'élaboration du Code de Santé Publique de Côte d'Ivoire ;
  - Participation à l'élaboration de la politique nationale de la qualité
  - Participation à l'élaboration des plans stratégiques laboratoire de biologie médicale de Côte d'Ivoire

CENTRE REGIONAL D'EVALUATION EN EDUCATION, ENVIRONNEMENT, SANTE ET D'ACCREDITATION EN AFRIQUE

Professeur titulaire de Biochimie Médicale CAMES; Agrégé en biochimie Médicale CAMES

Auditeur certifié Iso 15186 ASLM/CRESAC pour les Laboratoires de biologie médicale

FONCTIONS HOSPITALIERES

- **Chef du laboratoire central du CHU de Bouaké**
- **Président de la cellule qualité du CHU de Bouaké**

FONCTIONS ADMINISTRATIVES

- **Sous-directeur de la recherche en Santé à la Direction de la Formation et de la Recherche du Ministère de la santé et de l'hygiène publique depuis Janvier 2009**
  - **Chargée de la coordination des activités de recherche au MSHP**
  - **Coordination de l'élaboration de la politique nationale de la recherche en santé (2013)**
  - **Coordination de l'élaboration du plan stratégique de la recherche en santé (2015)**
- **Membre du groupe consultatif d'experts sur le financement et la coordination de la recherche-développement auprès de l'OMS-Afro (2013-2014)**

FONCTIONS EN MANAGEMENT DE LA QUALITE

- **Responsable du département d'accréditation du CRESAC**
  - **Coordination du processus SLIPTA OMS Afro des laboratoires en Côte d'Ivoire impliquant plus de 100 laboratoires de biologie médicale de tous les niveaux de la pyramide sanitaire**
  - **Coordination des activités d'accréditation du CRESAC**
  - **Formateur en Management de la qualité au laboratoire : norme ISO 15189 ; checklist OMS-Afro ; OMS Laboratory Quality Stepwise Implementation tool ;**
- **Point focal OMS du projet d'accréditation des laboratoires d'analyses de biologie médicale selon le schéma OMS-AFRO depuis 2011**
- **Auditeur certifié ASLM pour les laboratoires de biologie médicale (Réalisation de plus de 50 audits de laboratoires)**
- **Président de l'unité d'évaluation en santé et d'assurance qualité de Côte d'Ivoire (UESAQ-CI) depuis 2009**
- **Formateur CRESAC en qualité dans les établissements sanitaires depuis 2005**
- **Responsable au CRESAC du projet « l'accueil, premier soin du patient » (2012) pour l'amélioration de la qualité de l'accueil dans les établissements sanitaires**
- **Formation en audit qualité à AFNOR (Paris, France) (2011)**
- **Formation en suivi et évaluation des projets au CAMPC Côte d'Ivoire (2010)**

AUTRES FONCIONS

- **Formateur en leadership dans le milieu hospitalier agréé par la DFR/ABT associate depuis 2010**
- **Formateurs en planification sanitaire participative type Gestion de Cycle de Projet (GCP) depuis 2011**
- **Formation en planification type Gestion axée sur les Résultats (GAR) (2009)**

AFFILIATION A DES ASSOCIATIONS/GROUPEMENTS PROFESSIONNELS

- **Membre de la Société Américaine de microbiologie**
- **Président de la Société Ivoirienne de Nutrition**
- **Membre du Comité de Suivi du CRESAC**
- **Membre du groupe consultatif d'experts sur le financement et la coordination de la recherche-développement auprès de l'OMS-Afro**
- **Président de l'unité d'évaluation en santé et d'assurance qualité de Côte d'Ivoire (UESAQ-CI) depuis 2009.**

JProf. TIAHOU GEORGES, CRESAC

CHEF DEPARTEMENT EVALUATION & ACCREDITATION

PROFESSEUR TITULAIRE DE BIOCHIMIE

22 BP 432 EBJ 22, COTE D'IVOIRE-ABIDJAN

tiahoug@yahoo.fr

Conférence Plénière 2.3

Retour d'expériences de la certification des hôpitaux de l'AP-HP

L'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP) est le centre hospitalo – universitaire de la région Ile de France et le plus grand CHU d'Europe. Elle est composée de 38 hôpitaux dont l'hospitalisation à domicile, regroupés en 6 groupes hospitalo-universitaires. Elle réalise plus d'un million de séjours en hospitalisation et près de 5 millions de consultations. Son rôle dans l'enseignement est majeur avec 5 facultés de médecine et 16 instituts de formation en soins infirmiers. Enfin il s 'agit du premier centre de recherche clinique en France en nombre de protocoles et de publications.

La direction des Relations internationales (DRI) de l'AP-HP suit 80 coopérations hospitalières dans le monde dont plus de la moitié se situe en Afrique. Au cours de ces dernières années, de nombreux partenaires hospitaliers ont exprimé une attente forte pour être accompagnés et aidés afin qu'ils structurent et développent une démarche d'amélioration de la qualité. Ces hôpitaux demandeurs sont le plus souvent situés dans des pays émergents francophones, sans dispositif national de certification des établissements de santé.

Forts de plus de 15 ans d'expérience de la certification HAS des établissements de santé en France à l'AP-HP, nous avons pu étudier ses différentes évolutions et résultats, identifiant les recommandations récurrentes et points de vigilance majeurs afin d'assurer la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients, tels que le circuit du médicament, le dossier patient, le management de la qualité et de la gestion des risques, le risque infectieux, l'identification du patient à chaque étape de sa prise en charge mais aussi des plateaux médico-techniques tels que le bloc opératoire, l'endoscopie, les salles de naissance… Nous avons pu également, avec l'aide d'experts en santé publique et en évaluation, identifier les mécanismes les plus structurants pour mobiliser au mieux les professionnels de santé à s'engager dans une démarche d'amélioration continue.

En réponse à cette forte attente, portée par le savoir-faire en matière de certification HAS et ISO, et inspirée par le programme de sécurité des patients développé par l'OMS pour des partenariats africains, la DRI a initié en 2018 un Label Qualité et Sécurité des Soins AP-HP spécifique du fonctionnement des établissements de santé et adapté aux pays francophones émergents. Il constitue une aide à la mise en œuvre de leur démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dans leur établissement, une valorisation du travail effectué par leurs professionnels et une reconnaissance externe de leur engagement.
La dernière version 2023 du référentiel du Label répond aux standards de l'ISQua (International Society for Quality in Health Care). Il représente un atout en amont ou en adéquation avec un éventuel processus national de certification des établissements de santé à venir.

La communication s'attachera ainsi à présenter successivement :

- les principaux résultats et retours d'expérience des hôpitaux de l'AP-HP au regard des grandes évolutions des manuels de certification
- une comparaison rapide des systèmes de certification accessible en France
- le concept du Label Qualité Sécurité des soins AP-HP.

Siège de l'Assitance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP) - Direction des Relations Internationales de l'AP-HP depuis 2015

- Missions multiples d'évaluation : Afrique subsaharienne, Turquie, Vietnam, Liban
- Reponsable du Label Qualité Sécurité des soins AP-HP depuis sa création en 2018
- Membre du Collège de l'Autorité de Régulation du secteur de la santé au Bénin : 2022-2024

Siège de l'Assitance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP) - Direction de l'audit et de l'inspection, de la médiation et de l'évaluation : 2016 - 2023

- Conduite d'audits internes et inspections sur mission du Directeur Général de 2016 à 2020
- Responsable du dispositif Violence au travail de 2021 à fin 2023

Sège de l'Assitance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP) - Direction de la Politique Médicale : 2006 – 2015

- Responsable de la coordination des sujets Qualité - Evaluation des Pratiques Professionnelles et de la Certification des hôpitaux HAS des 38 hôpitaux puis des Groupes hospitaliers de l'AP-HP
- Politique interne de Certification AP-HP en lien avec la Haute Autorité de Santé (HAS)
- Définition et suivi du volet qualité du plan stratégique de l'AP-HP
- Conduite de projets et audit qualité
- Formations internes et externes sur ces sujets, Management qualité et gestion des risques en ES
- Coach interne, médiation singulière et collective
- Membre de comités scientifiques, groupe de travail HAS, animation de réseaux

Goupe d'établissements privés Saint George. Nice – Directrice Qualité Gestion des Risques: 1999 à 2006

- Analyse des stratégies en collaboration avec le Directeur Général du groupe
- Mise en place d'une direction qualité et gestion des risques avec coordination des vigilances, gestion des événements indésirables
- Pilotage des certifications HAS des établissements du groupe.
- Hôpital Marie Lannelongue – service de chirugie cardique et thoracique : 1994 -1997
- Médecin perfusionniste : conduite de circulation extracorporelle pédiatrique et en transplantation cœur poumon adulte
- Hôpital Broussais - Service de chirurgie cardiaque Pr Carpentier : 1983 - 1990

Médecin hémodynamicienne : Reponsable du service de Circulation extra corporelle (CEC) en chirurgie programmée, urgente, transplantation et prélèvement cardiaque.

Activités de recherche : laboratoire de recherche (Pr Carpentier) et en biocompatibilité (Pr Kazatchkine)

Nicole PERIER, AP-HP
Médecin, Experte en Management Qualité Sécurité en établissement de santé et en Evaluation
Direction des Relations Internationales
10 rue des Fossés Saint Marcel, 75005 Paris - France
nicole.perier@aphp.fr

12ÈMES
RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES
DAKAR, 26-28 JUIN 2024

Conférence Plénière 2.4.4

Les enjeux et défis liés à la création de l'Agence Nationale d'Evaluation et d'Accréditation des Etablissements de Santé (ANAES) en lieu et place de l'Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux (ANEH) au Mali.

Courant de l'année 2022, le Gouvernement de la République du Mali a décidé de créer, suivant l'Ordonnance n°2022-005/PT-RM du 22 février 2022, l'Agence Nationale d'Evaluation et d'Accréditation des Etablissements de Santé (ANAES) en lieu et place de l'Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux (ANEH), créée par la Loi n°02-050 du 22 juillet 2002. L'ANAES, établissement public à caractère administratif, a pour mission d'assurer l'évaluation et l'accréditation des établissements de santé publics et privés. A titre de rappel, l'ANEH a réalisé, de 2005 à 2021, plus de 200 activités d'évaluation. Ces évaluations ont concerné entre autres : (i) l'évaluation de la qualité des soins ; (ii) l'évaluation annuelle de la performance des hôpitaux ; (iii) l'évaluation de la mise en œuvre des projets d'établissement ; (iv) l'évaluation de la gestion des déchets hospitaliers ; (v) l'évaluation de la mise en œuvre de la réforme hospitalière ; (vi) l'évaluation de la gestion des ressources humaines. Au plan national, l'accréditation a été préconisée dans le plan décennal de développement sanitaire et social 2014-2023 et dans les PRODESS. Aussi, le processus d'accréditation et d'assurance qualité a fait l'objet d'une mission d'analyse commanditée par le Ministère en charge de la Santé. Réalisée de janvier à mars 2014, ladite mission a permis de capitaliser les acquis en matière d'assurance qualité et d'accréditation au Mali. L'une des recommandations de la mission d'analyse du processus d'accréditation et d'assurance qualité est de confier à l'ANEH la mission d'accréditation des établissements de santé. Cette démarche a l'avantage de garantir la crédibilité dudit processus et faire plus d'économie. D'où cette transformation importante opérée dans le système de santé malien.

Sékouli Fadjadji TOURE

Directeur Général

Agence Nationale d'Evaluation et d'Accréditation des Etablissements de Santé (ANAES)
Etablissement Public à caractère Administratif (EPA)
Djicoroni Para Boulevard Mohammed VI
BPE : 5046 TEL. : 20 22 95 60/ 20 22 95 85
Adresse mail : contact@anaes-ml.com
Site web : www.anaes.ml
(+223) 66 68 73 36 ; fadjadji.ml79@yahoo.fr

Conférence Plénière 2.4.5

Mise en place d'un processus d'évaluation des établissements publics de santé (EPS) dans le cadre d'une demande d'agrément pour la transplantation rénale au Sénégal.

Au Sénégal, le don et la transplantation d'organes et la greffe de tissus humains sont encadrés par la loi no2015-22 du 5 décembre 2015 qui a créé en même temps un organe de contrôle dénommé Conseil National du Don et de la Transplantation (CNDT).

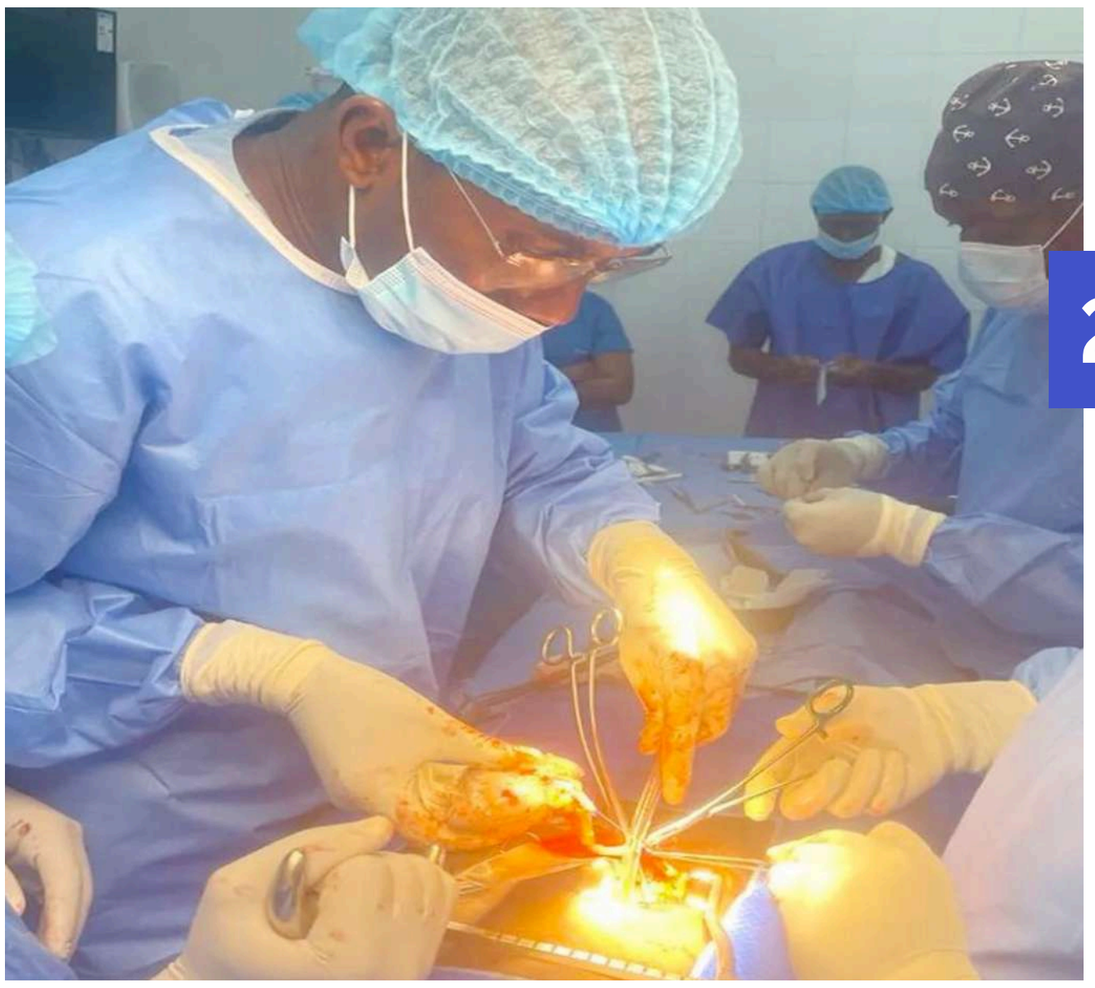
Les missions du CNDT définies sont : (1) assurer la transparence, la coordination du don et du prélèvement, la gestion des registres et la coordination des échanges internationaux ; (2) veiller à la sécurité sanitaire et au respect de l'éthique médicale ; (3) développer des stratégies de communication pour la promotion du don et du prélèvement.

Dans le cadre de la mise en place des textes et procédures encadrant la transplantation et la greffe d'organes au Sénégal, le CNDT a défini un processus d'évaluation des établissements publics de santé (EPS) qui souhaitent effectuer des activités de transplantation rénale. Ce processus est composé de plusieurs étapes :

·Rédaction d'un Référentiel d'évaluation des EPS ainsi que les procédures (informations sur le don, consentement du donneur, etc) qui l'accompagnent ;
·Mise en place d'une Grille d'évaluation des normes relatives à la transplantation rénale avec les indications et les contre-indications au don de rein ;
· Arrêté ministériel fixant les conditions d'octroi, de suspension et de retrait de l'agrément pour le prélèvement et la transplantation rénale dans les établissements publics de santé ;
·Définition du contenu du dossier de demande d'agrément des établissements candidats au prélèvement, à la greffe et au don de rein chez le donneur vivant ;
· Arrêté fixant la liste des médecins spécialistes et des psychologues habilités à assister le président du tribunal d'instance au moment du recueil du consentement du donneur ;
·Formation des évaluateurs externes du CNDT.
L'ensemble de ces dispositions a permis d'évaluer deux EPS et leur octroyer par le Ministère de la Santé et de l'Action sociale, un agrément de deux ans pour mener des activités de transplantation rénale à partir de donneur vivant issu de la famille jusqu'au 4ème degré.

Professeur titulaire de Néphrologie de Classe exceptionnelle

- **Chef de service Néphrologie hôpital Le DANTEC**
- **Chef de département de Médecine et spécialités médicales**
- **Président du Conseil National du Don et de la Transplantation**



Professeur El Hadji Fary KA
Président du Conseil National du Don et de la Transplantation d'Organes (Sénégal)

Conférence Plénière 2.4.6

La certification, levier pour une amélioration continue de nos services de santé

La communication sera axée sur une présentation de l'ASN, du rôle de la Politique nationale de la qualité, particulierement la certification, pour un service de santé sûr, résilient et dans une amélioration continue. La communication mettra aussi un focus sur le rôle de l'ASN dans le dispositif de certification au niveau national, ses réalisations et perspectives dans la certification et la normalisation au niveau régional et international.

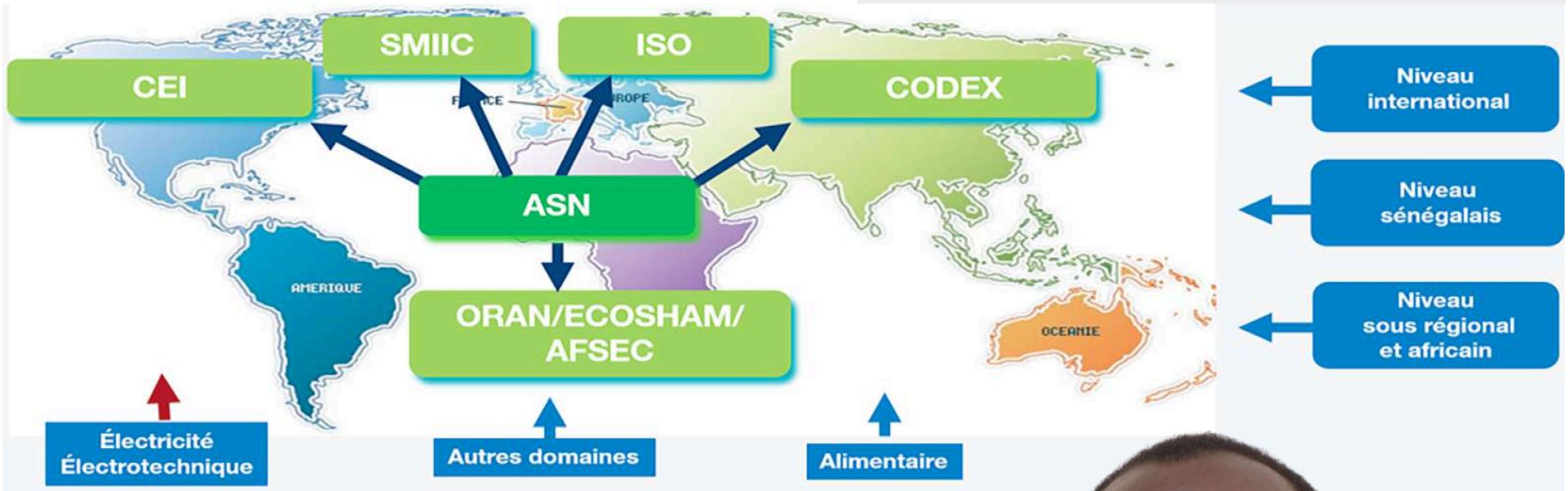
Titulaire d'un diplôme d'ingénieur en génie chimique et biologie appliquée, auditeur IRCA 9001 lead implementor. Il occupe le poste de Directeur Général de l'Association sénégalaise de normalisation (ASN) depuis 2019.

M. NDIONE est impliqué dans les activités de normalisation depuis 2011 en tant que responsable de bureau de normalisation. Il a ensuite dirigé la division de normalisation de la chimie et de l'environnement pendant 9 ans.

M. NDIONE représente le Sénégal depuis 2013 dans les organisations internationales et régionales de normalisation. Il a été co-secrétaire avec l'ANSI des projets de comités ISO/PC 305 et ISO/PC 318.

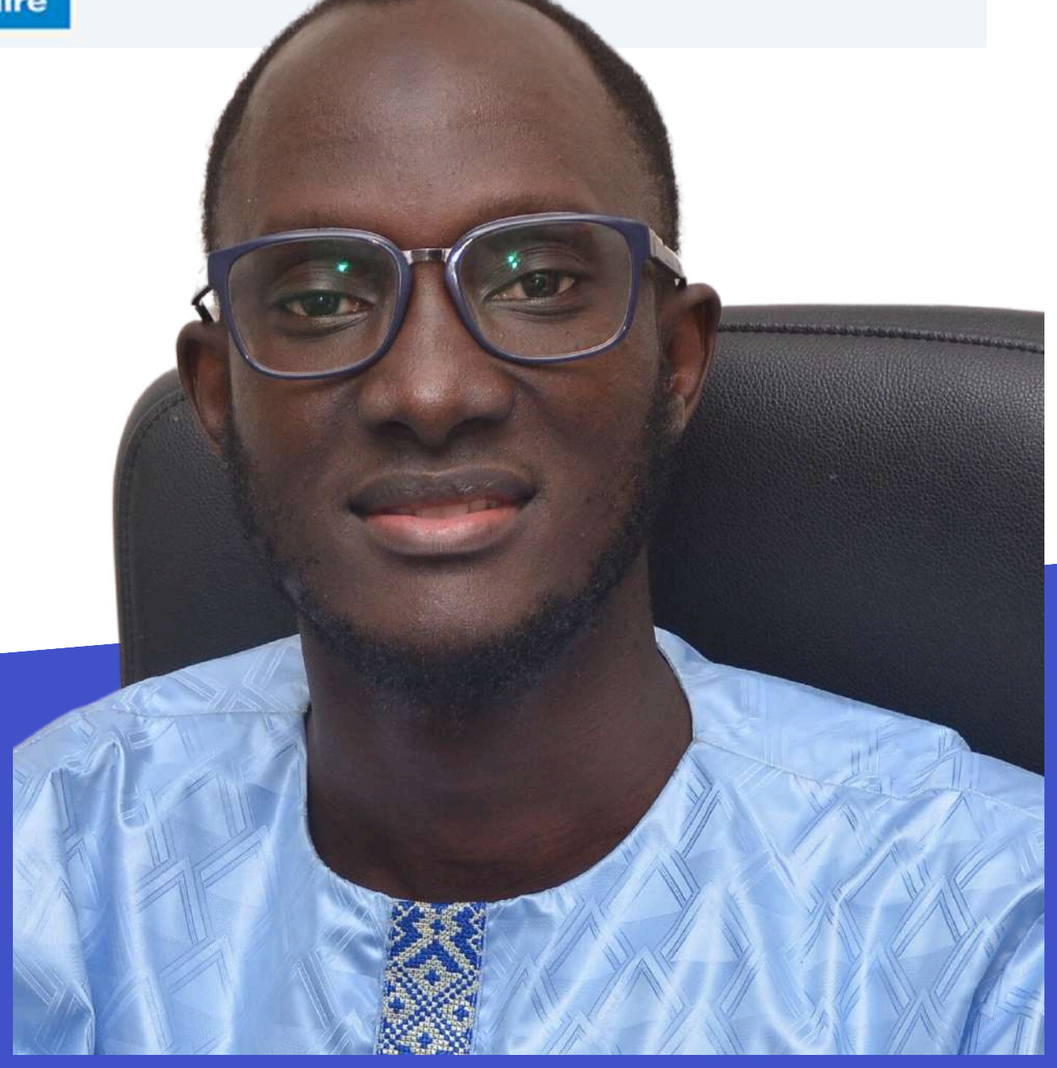
Il a été le secrétaire du comité technique de la CEDEAO pour l'harmonisation des normes chimiques, sécretaire du Comité technique santé. Président du groupe de travail technique ARSO/THC 09-3 sur l'assainissement.

Il est actuellement vice-président de l'ISO/DEVCO et vice-président Afrique du Réseau Normalisation et Francophonie. M. NDIONE a également contribué à la mise en œuvre de diverses actions visant à promouvoir l'infrastructure nationale de la qualité au Sénégal et au niveau régional.



El Hadji Abdourahmane NDIONE, ASN

Directeur Général
Association Sénégalaise de Normalisation
Avenue Bourguiba, Immeuble Serigne Saliou MBACKE, Dakar
asn@asn.sn / elrahmane@gmail.com



SESSION III

DÉMARCHE QUALITÉ

- Défis et Enjeux d'une Démarche Qualité dans les hôpitaux de l'espace RESHAOC.
- Bonnes pratiques et Retours d'Expérience de mise en oeuvre d'une Démarche Qualité dans les établissements de santé.

CONFÉRENCE INTRODUCTIVE 3.1 : Etat des lieux de la mise en jeu de la Démarche Qualité dans les hôpitaux de l'espace RESHAOC.

BONNES PRATIQUES ET RETOURS D'EXPÉRIENCE

CONFÉRENCE INTRODUCTIVE 3.2 : Démarche qualité pour un système de management de la qualité et de la performance des systèmes de santé

BONNES PRATIQUES ET RETOURS D'EXPÉRIENCE

CONFÉRENCE INTRODUCTIVE 3.3 : Démarche qualité pour la mise en oeuvre de procédures d'évaluation et de certification qualité

BONNES PRATIQUES ET RETOURS D'EXPÉRIENCE

RÉUNION TECHNIQUE (SIDE-EVENTS)

Etat des lieux de la démarche qualité au niveau des Etats des Etablissements membres du RESHAOC ;
Schéma national de Certification et d'Accréditation en Santé ;
Projets de Réglementation de la Certification et l'Accréditation.
Intérêt du partenariat AP-HP / HAS pour accompagner les pays africains francophones volontaires pour mettre en place la certification des établissements de santé

CONFÉRENCE INTRODUCTIVE 3.1

Etat des lieux de la mise en jeu de la Démarche Qualité dans les hôpitaux de l'espace RESHAOC.

Objectif général : Faire un état des lieux général de la mise en œuvre de la démarche qualité dans le RESHAOC et dégager les axes de travail pour son développement dans le réseau. La finalité étant une amélioration des performances des établissements de santé des pays membres du réseau, pour des soins de santé de qualité au profit des clients et des autres parties prenantes.

Objectifs spécifiques :

- Identifier les structures hospitalières ayant entamé une démarche qualité ainsi que leur niveau d'avancement ;
- Identifier les référentiels utilisés pour le déploiement des démarches qualité ;
- Identifier les facteurs de succès ainsi que les difficultés rencontrées dans le déploiement de la démarche qualité ;
- Déterminer les activités et actions à mener par le RESHAOC afin de promouvoir et de soutenir le déploiement de la démarche qualité dans les structures hospitalières des pays membres.

Livrables :

- Rapport de synthèse dressant l'état des lieux de la démarche qualité dans les pays membres du RESHAOC
- Plan d'actions d'amélioration pour le développement de la démarche qualité dans les pays membres du RESHAOC

Méthodologie utilisée :

- **Etape 1 : Conception d'un questionnaire à destination des établissements de santé et axé sur les points essentiels suivants :**
  - Les actions entreprises en matière de démarché qualité
  - Le budget alloué à la qualité
  - La rédaction de la politique qualité
  - Le lancement d'une démarche qualité structurée (référentiels utilisés, facteurs de succès, difficultés et freins)
  - Certification (référentiels utilisés, organismes certificateurs)
  - Formation du personnel en matière de démarche qualité
  - Mesure satisfaction client
  - Rédaction de procédures formelles
  - Entité en charge de la démarche qualité (niveau de rattachement)
  - Contrôle qualité des équipements
  - Auto-évaluation du niveau de déploiement de la démarche qualité
- **Etape 2 : Echantillonnage Administration des questionnaires : Le questionnaire a été administré avec le support des points focaux des pays membres du RESHAOC.** La démarche consistait à administrer le questionnaire à l'ensemble des établissements hospitaliers membres du RESHAOC.
- **Etape 3 : Compilation des informations**
- **Etape 4 : Synthèse et analyse des résultats**

Synthèse des résultats obtenus :

- Prés de 70% des établissements hospitaliers n'ont pas de budget spécifique destiné au développement de la démarche qualité
- 60% des EH affirment avoir lancé une démarche qualité structurée avec une grande diversité de référentiels utilisés (référentiels nationaux, normes ISO 9001, ISO 45001, ISO 15189, HAS, ISO 31000, 5S, KAIZEN, TQM, etc.).
- Les difficultés rencontrées dans le cadre de la mise en œuvre de la démarche qualité : Déficit de ressources financières, déficit de ressources humaines / Formation pour la prise en charge de la démarche, méconnaissance de la démarche et de ses avantages, déficit d'engagement et de support de la tutelle
- 60% des EH disposent en interne de structures en charge de la démarche qualité mais avec des niveaux divers de rattachement hiérarchique (direction générale ou services)
- 38% des EH disent avoir mis en place des dispositions pour le contrôle qualité des équipements (y compris la métrologie)
- 13% (06) des EH certifiés selon des référentiels divers.
- Le niveau global de déploiement de la démarche qualité dans le réseau est de 1,3/4 au regard des autoévaluations des EH ayant répondu aux questionnaires.

Axes de travail pour le développement de la démarche qualité dans le RESHAOC :

1. Harmonisation de la démarche dans les EH membres du réseau par la mise en place ou l'adoption d'un référentiel adapté. Mise en place d'un processus de certification des EH selon le référentiel mis en place.
2. Etablir et mettre en place un programme de sensibilisation et un plan de formation sur tous les aspects de la démarche qualité pour les EH
3. Mise en place d'un programme d'accompagnement des EH membres du réseau, pour la démarche qualité et la certification (modalités, critères de sélection, financement, etc.)
4. Développer un système de reconnaissance pour la démarche qualité dans les EH du réseau : « Prix d'excellence du Reshaoc pour la démarche qualité »
5. Définir des critères et modalités pour un support accru des tutelles aux EH du Réshaoc

Ibrahima Sory DIALLO

Directeur Général Adjoint – Administrateur

technologies Services

Formations :

- Ingénieur électromécanicien
- Mastère professionnel en Environnement
- Auditeur Certifié QHSE (ISO 9001, ISO 14001, ISO 15189)
- Leading Stratégies HEC Paris
- Evaluateur RSE ISO 26000 DNV France
- Formateur certifié Business Edge – IFC (Banque Mondiale)

Expérience professionnelle :

- Ingénieur Maintenance et QHSE (02 ans): CarnaudMetalbox, Colgate Palmolive
- Fonction de production et QHSE (08 ans) : SONACOS Diourbel et SONACOS Siège
- Consultant Organisation, Stratégie et QHSE (08 ans):
- Accompagnement d'entreprises de divers secteurs d'activités: Aviation Handling Services - AHS (Sénégal, Bénin, Niger), Groupe CSTTAO-AFRILOG (Sénégal, Afrique du Sud, Côte d'Ivoire, Mali, Ghana, Guinée), Suneor, Groupe SATRAM – EGCA, Port Autonome de Dakar, Senelec, Senegarosol, Consult, IAM, Office Notarial Maître Tanor Ndiaye, Crédit Mutuel du Sénégal, CAP Dakar, etc.
- **Expérience avec des entreprises du secteur médical:**
  - Accompagnement organisation, certification et accréditation Laboratoire Bio-24
  - Accompagnement certification SSM
  - Accompagnement certification Technologies Services
  - Accompagnement certification SOS-MEDECIN
  - Accompagnement Accréditation Laboratoire de Biologie de NIMR (Nigerian Institute of Medical Reserach)
  - Réalisation programme de formations pour le Réseau des laboratoires du Sénégal
  - Formation Laboratoire de Bactério – virologie hôpital Le Dantec (professeur Souleymane Mboup)
  - Accompagnement du laboratoire de biologie médicale de la place de la république (Abidjan – Côte d'Ivoire)
  - Formation / Accompagnement pour l'institut Pasteur de Dakar
- **Management d'entreprises au plus niveau:**
  - Président Directeur Général de CCE – Gabon : 2014 – 2017
  - Directeur Général METALCIE (Métal de Côte d'Ivoire): 2018 – 2020)
  - Directeur Industriel du Groupe SEDIMA (2021 – 2022)
  - Depuis 2023: Directeur Général Adjoint Technologies Services.
- **Organismes et organisations internationaux:**
  - Consultant Qualité UEMOA pour le déploiement de la démarche qualité dans des entreprises de la zone
  - Consultant et évaluateur: Mise en place « Prix excellence Qualité UEMOA »
  - Représentant du secteur privé sénégalais (Conseil du SOAC) pour la mise en place SOAC (Système Ouest Africain d'Accréditation)

Autres

- Concepteur de l'application « Qualimanager »: Application pour l'aide à la gestion des SMQ orientée normes ISO.
- Président de Mermoz Basket Club de 2007 - 2013
- Musicien à l'occasion: Piano
- Lecture

12ÈMES

RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES

DAKAR, 26-28 JUIN 2024

CONFÉRENCE INTRODUCTIVE 3.2

La pratique de la sécurité et santé au travail (SST), un outil essentiel pour une qualité de vie au travail à l'hôpital

Faculté de Médecine, de Pharmacie et d'Odontologie

Le Pr Mor NDIAYE est professeur titulaire des universités, enseignant chercheur de santé au travail à la Faculté de Médecine, de Pharmacie et d'Odontologie (FMPO) de l'Université Cheikh Anta DIOP de Dakar, Chef du service de médecine du travail à la FMPO, Conseiller du Recteur de l'UCAD en matière de médecine du travail et Chef du service de médecine de l'Institut d'Hygiène Social (IHS) de Dakar. Le Pr Mor NDIAYE est Président de la Société Sénégalaise de Santé au Travail et Environnement (SOSESATE), Vice Président de la Société Panafricaine de Santé au Travail (SOPAST) et Rédacteur adjoint chargé du monde des Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement.

L'hôpital est assimilable à une entreprise industrielle avec des spécificités liées à la difficulté de gestion des flux de patients, médicaments traitements et informations, au travail continu dans l'urgence et à la situation continuelle de tension.

La pratique de la sécurité et santé au travail qui vise à éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait du travail, à améliorer les conditions de travail, à éviter tout risque de contagion et à instaurer un bien-être au travail, constitue un élément essentiel de la qualité de vie au travail à l'hôpital.

La qualité de vie au travail désigne et regroupe toutes les actions permettant de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les travailleurs et la performance globale de l'hôpital.

Ainsi la pratique de la sécurité et santé au travail de par ses actions normative, managériale et préventive, agit sur l'intérêt du travail, le sentiment d'implication et de participation, l'ambiance de travail, les conditions de travail, le degré d'autonomie et de responsabilité, la reconnaissance et la valorisation du travail effectué et l'instauration d'une culture pérenne de prévention des risques et dangers à l'hôpital.

Pour un milieu de travail sûr et salubre, tout hôpital doit disposer d'une politique de sécurité et santé au travail, d'une équipe de management de la sécurité et santé au travail, d'un service de santé au travail, d'un service de sécurité, d'un service social, d'un comité d'hygiène et de sécurité du travail, d'un document unique d'évaluation des nuisances psychosociales, biologiques, chimiques, physiques et ergonomiques, de stratégies de prévention des risques (SOBANE/DEPARIS, 5S, HEALTHWISE), de programmes d'éducation et de formation sur la sécurité et santé au travail (les AES, les maladies professionnelles, la gestion des déchets biomédicaux) et de plans d'urgence (POI, PPI, Plan blanc, Plan NOVI).

Mots clés : sécurité et santé au travail – qualité de vie au travail – hôpital

Professeur Mor NDIAYE, Enseignant Chercheur

F*aculté de Médecine, de Pharmacie et d'Odontologie*

Service de Médecine du Travail

Université Cheikh Anta Diop, Dakar Fann

Dakar, Sénégal

drmorndiaye@yahoo.fr

12ÈMES

RENCONTRES HOSPITALIÈRES DU RÉSEAU DES HÔPITAUX D'AFRIQUE DE L'OCÉAN INDIEN ET DES CARAIBES

DAKAR, 26-28 JUIN 2024

SESSION IV

AMÉLIORATION CONTINUE ET PERFORMANCE

- Mettre en place, Améliorer et Pérenniser un Système de Management par la Qualité dans un établissement de santé.
- Mesurer et surveiller la performance des établissments de santé à l'aide d'indicateurs de qualité pertinents, d'audits internes et externes, d'enquêtes de satisfaction des patients et du personnel, ainsi que d'autres outils d'évaluation.

CONFÉRENCE INTRODUCTIVE 4.1 : Indicateurs Qualité pour le monitorage, l'évaluation et la surveillance des Systèmes de management des hôpitaux de l'espace RESHAOC.

CONFÉRENCE INTRODUCTIVE 4.2 : Systèmes d'Information et Outils de gestion numériques pour la Qualité des Systèmes de santé des hôpitaux de l'espace RESHAOC.

BONNES PRATIQUES ET RETOURS D'EXPÉRIENCE

WORKSHOP : Prise en main du logiciel qualité médico-social, social et sanitaire pour l' accompagnement des établissements membres du RESHAOC dans l'implémentation et l'amélioration de leurs démarches qualité.

Conférence introductive 4.2

Systèmes d'Information et Outils de gestion numériques pour la Qualité des Systèmes de santé des hôpitaux de l'espace RESHAOC.

Contexte général

Défis et Enjeux d'une Démarche Qualité dans les hôpitaux de l'espace reshaoc
La mise en place d'une démarche qualité dans les hôpitaux est confrontée à plusieurs défis et enjeux, parmi lesquels on peut citer :

- Culture organisationnelle,.
- Ressources limitées ;
- Complexité des processus ;
- Mesure de la qualité ;
- Gestion du changement
- Formation et sensibilisation ;
- Engagement des parties prenantes ;
- Évolution des normes et des exigences réglementaires

En somme, relever ces défis et répondre à ces enjeux est essentiel pour garantir la prestation de soins de santé de haute qualité et sécurisés dans les hôpitaux. Cela nécessite un engagement fort de la direction, une implication active de tout le personnel, une approche systématique axée sur les résultats Et une véritable stratégie de digitalisation de la fonction qualité.
Les hôpitaux qui sont inscrit dans la dynamique de la démarche qualité sont interpellés pour faire un choix et se doter de systèmes d'information et d'outils de gestion numériques de la qualité et ce pour faciliter les taches complexes et soutenir l'équipe d'encadrement et lesqualiticiens responsables de la démarche pour relever le défi de la mesure de la qualité, de l'évaluation de la performance et d'instauration d'une amélioration continue de la qualité.

Quelle stratégie numérique pour la gestion de la qualité des hôpitaux de l'espace Reshaoc ?
Trois axes de développement stratégiques:

1. **Développement et modernisation des systèmes d'information hospitaliers :**

- Implémentation du système de WorkFlow
- Mise en place de système d'information hospitalier axé sur les modules de Gestion administrative du patient (GAP) , Dossier médical du patient (DMP) et module statistiques et Tableaux de bord
- Développement des systèmes d'information support
  - Mise en place du système d'information de gestion Financières et comptable
  - Mise en place du système d'information de gestion des Ressources Humaines
  - Mise en place du système d'information de gestion de la maintenance GMAO
  - Mise en place du système d'information de gestion Electronique de documents
- Mise en place d'une plate forme de E-learning
- Implantation du « dossier médical partagé »
- Créer le Data Center au niveau des Ministères de la santé
- Mettre en place une politique de sécurité du système d'information

2**. Développement de la plateforme technologique: qui va supporter ces systèmes d'information en termes de réseaux, de serveurs, de sécurité informatique et de sauvegarde**

3. Développement de Projets pilotes de Télémédecine

4. Développement d'outils numériques de gestion de la qualité

La mise en place de logiciel intégré de gestion de la qualité permet aux responsables de la qualité de :

- Réaliser leur audit et évaluer la qualité de leurstructure sanitaire
- Réaliser l'enquête de satisfaction ; collecter des réponses pertinentes et mettre en place des actions d'amélioration
- Gestion documentaire .Organiser la base documentaire et partager les documents aux bonnes personnes
- Gestion des incidents. déclarer et traiter rapidement les incidents pour éviter qu'ils se reproduisent
- Gestion de la maintenance : Piloter les opérations de maintenance pour sécuriser leur établissement
- Plan d'action qualité : bâtir et déployer leur plan d'actions qualité depuis un seul et même outil
- Pilotage de la performance : analyser leur activité en temps réel grâce aux tableaux de bord

Conclusion

- la mutation numérique de l'hôpital offre de nouvelles perspectives pour les établissements, notamment en matière d'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients.
- L'investissement dans la qualité réduit de façon significative l'ensemble des coûts et permet à l'hôpital d'améliorer ses performances et la qualité des soins et services rendus à sa clientèle.

Dr Mohammed Saïd BELKADI, médecin spécialiste en santé publique, directeur d'hôpital de l'école des hautes études en santé publique (Rennes –France), consultant sénior en projets de santé et point focal Maroc du réseau des hôpitaux d'Afrique des caraïbe et de l'océan indien (RESHAOC). Il a démarré sa carrière médicale par la gestion de la circonscription sanitaire puis il a assuré, en tant que médecin Directeur, la chefferie de l'hôpital public de différentes catégories d'hôpitaux , l'hôpital local, l'hôpital régional et l'hôpital universitaire en terminant sa carrière publique en tant que directeur du CHU par intérim.

Après la retraite du secteur public, il rejoint le groupe Meden Helthcare (SAHAM group), réseau des cliniques Evya, en tant que consultant sénior, directeur d'exploitation puis directeur médical de l'Hôpital Privé de Marrakech qu'il a mis en service en Octobre 2016.

Il a accompagné également, en tant que consultant, l'université internationale de rabat (UIR) dans l'ouverture de leur clinique universitaire de médecine dentaire, mis en service en sept 2018.
Durant sa carrière professionnelle, il a développé des compétences en matière de santé publique, de gestion hospitalière, de gestion des déchets médicaux et pharmaceutiques et une expertise dans le domaine de la santé digitale.

Actuellement, fondateur et directeur de la société Hospiservices, spécialisée dans le consulting en matière de projets de santé. Il a accompagné la réalisation et l'ouverture de 5 cliniques au Maroc et co-développé en partenariat avec la société HighKaw , start-up intégrateur de logiciels de santé, basée à rabat, un progiciel de gestion intégrée des Etablissements de soins de santé primaire, un dossier médical du patient partagé, une application de télé expertise assurant la coordination des soins entre les différents niveau de soins et une plate forme de télémédecine (téléconsultation, télé expertise et de Réunion de concertation pluridisciplinaire (RCP) et de télé suivi). Il a également accompagner le projet de mise en place de la plate forme yakadaliqah pout le télé suivi des personnes vaccinées contre la covid 19 .

Mohammed SAID BELKADI
Directeur général
Direction générale,
EX CHU MOHAMMED VI MARRAKECH MAROC
Argan golf resort, MARRAKECH
00212673083916 ; Sbelkadima3@gmail.com

WORKSHOP

- Sensibilisation sur les concepts-clefs, les fondements et la problématique de la Qualité pour les Systèmes de santé.
- Formation et Accompagnement des professionnels de santé sur la Démarche Qualité.

Prise en main du logiciel qualité médico-social, social et sanitaire pour l‘ accompagnement des établissements membres du RESHAOC dans l'implémentation et l'amélioration de leurs démarches qualité.

FORUM GRAND PUBLIC

Amélioration de la Satisfaction des Usagers : Recueillir et analyser les perceptions des usagers pour identifier les points forts et les axes d'amélioration dans la qualité des soins et des services offerts par les établissements de santé membres du RESHAOC.

Renforcement de la Communication et de la Transparence : Favoriser un dialogue constructif entre les usagers et les professionnels de la santé afin d'améliorer la transparence et la compréhension mutuelle des attentes et des réalités des soins de santé.

- **Document détaillant les perceptions des usagers, les points forts, les points à améliorer et les recommandations pour les établissements de santé.**
- **Plan d'action structuré comprenant des mesures spécifiques à mettre en œuvre pour répondre aux attentes et améliorer la satisfaction des usagers.**
- **Outil de suivi et d'évaluation des actions entreprises pour améliorer la qualité perçue, incluant des indicateurs de performance et des échéances.**
- **Rapport de synthèse communiqué aux usagers pour les informer des actions prises à la suite de leurs retours et des améliorations prévues ou déjà réalisées.**

SOUS LA PRÉSIDENCE EFFECTIVE DU

Dr Ibrahima SY
Ministre de la Santé et de l'Action sociale du Sénégal

RÉUNION TECHNIQUE

- Bâtir une infrastructure nationale de la qualité pour le système de santé ;
  Institutionnaliser la démarche qualité ;
- Définir le cadre normatif et réglementaire
  Disposer d'une autorité de régulation du système de santé

Etat des lieux de la démarche qualité au niveau des Etats des Etablissements membres du RESHAOC ;
Schéma national de Certification et d'Accréditation en Santé ;
Projets de Réglementation de la Certification et l'Accréditation.
Intérêt du partenariat AP-HP / HAS pour accompagner les pays africains francophones volontaires pour mettre en place la certification des établissements de santé

Monsieur Serigne MBAYE
Secrétaire général du MSAS

Dr Fatou Mbaye SYLLA
Directrice générale des Etabliissements de santé - MSAS

RÉUNION TECHNIQUE

Schéma national de Certification et d'Accréditation en Santé
Projets de Réglementation de la Certification et l'Accréditation.

Projet Programme d'Appui à la Certification et à l'Accréditation des Etablissements de santé (PACAES) - Côte d'Ivoire

Nos Etats ont mis en place des systèmes de santé offrant des soins aux patients. Garantir la qualité de ces soins de santé, la sécurité des patients et minimiser les risques inhérents aux pratiques de soins est une Obligation qui incombe à tout Etat.
Aussi, la Certification des établissements de santé demeure une préoccupation croissante des autorités en charge de la Santé qui développent et mettent en œuvre des Système de certification, conforme aux normes nationales et internationales admises. Cette certification requiert la Démarche qualité dans les établissements de santé pour des niveaux de performances souhaités.

Le Gouvernement de Côte d'Ivoire, résolu à garantir un accès équitable à des soins de santé de qualité pour tous, s'est engagé dans des réformes dont la plus importante a été la promulgation de la loi N°2019-678 du 23 juillet 2019 portant réforme hospitalière. Cette réforme vise à améliorer la performance du système hospitalier tout en gardant sa mission sociale.
Dans la mise en œuvre, il a été confié à la direction de la médecine hospitalière et de proximité (DMHP) du ministère chargé de la Santé d'élaborer et de faire valider et signer des textes réglementaires nationaux (quatre projets de décret et deux arrêtés) fixant le cadre nécessaire à sa bonne application dont le « projet de décret fixant les modalités de certification et d'accréditation des établissements publics hospitaliers (EPH) et des établissements hospitaliers privés (EHP) mis en corrélation avec le programme d'appui à la certification et à l'accréditation des établissements de santé (PACAES) en attente de signature depuis 2021».
L'objectif du PACAES est de concevoir et développer des outils de gouvernance, de pratiques médicales, des prestations de soins et de la gestion des risques pour le système national de santé.

D'une durée de cinq (05) ans, il se compose de sous-programmes liés à des projets spécifiques :

- **Sous-programme 1 :** Certification des établissements hospitaliers avec comme organisme CODINORM, comprend 08 projets.
- **Sous-Programme 2 :** Accréditation des établissements hospitaliers avec comme organisme ONAES, comprend 13 projets.
- **Sous-Programme 3 :** Accréditation des médecins, équipe de soins et autres personnels de santé avec comme organisme ONAES, comprend 06 projets.
- **Sous-Programme 4 :** Accréditation des laboratoires de biologie médicale avec comme organisme CRESAC, comprend 09 projets.

Et d'activités communes aux quatre sous-programme, présentant 05 projets.

Ce Projet décret, réglementant les modalités de la certification et de l'accréditation des établissements hospitaliers présente 08 titres, 16 chapitres et 55 articles, fixe le principe d'une part de la :

- **Certification des établissements hospitaliers.**
- **Accréditation des établissements hospitaliers.**
- **Accréditation des médecins, équipe de soins ou autres personnels de santé pour les pratiques de soins à risque.**
- **Accréditation des laboratoires de biologie médicale.**
- **Accompagnement des structures hospitalières.**

Et d'autre part :

- **Les référentiels et manuels de certification et d'accréditation.**
- **Le mécanisme de financement pérenne.**

Ce cadre normatif permet, sur le même territoire, une collaboration entre plusieurs organismes de certification et d'accréditation dans le domaine de la santé que sont CODIMORM, CRESAC et ONAES.

CENTRE REGIONAL D'EVALUATION EN EDUCATION, ENVIRONNEMENT, SANTE ET D'ACCREDITATION EN AFRIQUE

Professeur AKA Joseph est Membre du Secrétariat Exécutif de l'organisme d'accréditation qu'est le Centre Régional d'Évaluation en Éducation, Environnement, Santé et d'Accréditation en Afrique (CRESAC) depuis 2019 et membre du Comité National d'Experts Indépendants pour la Vaccination et les Vaccins de Côte d'Ivoire (CNEIV-CI) depuis 2009. Il est le Directeur du Département de Santé Publique et Spécialités à l'Unité de Formation et de Recherche en Sciences Médicales de l'Université Félix Houphouët-Boigny (UFHB) Abidjan en Côte d'Ivoire depuis 2017.

Il est enseignant-chercheur à la retraite, Maître de Conférences Agrégé de Biostatistique et Informatique médicale du CAMES, obtenu en novembre 2002. Il est membre de plusieurs sociétés savantes, notamment de la SISP et de la SASP, de la SIBIM et du registre du cancer de Côte d'Ivoire.

Il est diplômé de médecine de l'UFHB d'Abidjan en 1988, titulaire d'un master of sciences en statistiques médicales de la LSHTM (1992), d'un diplôme en statistique de l'Université de Reading (1991), d'un diplôme d'études supérieures en gestion de l'information Médicale à l'hôpital et dans les Filières de soins de la Faculté de Médecine de Nancy (1999).
Il est également chef du Laboratoire de Méthodes, Biostatistique et Informatique médicale.

Il s'est investi depuis deux décennies dans les approches méthodologiques, les questions de qualité et d'évaluation. Il a occupé le poste de chef de département Etudes et Développement du CRESAC de 2016-2018. Il est auditeur/évaluateur pour le CRESAC, ASLM, le CAMES et l'AUF.

Il a été président du groupe d'Experts pour la révision des référentiels qualité du CAMES (2018), pour l'écriture de 3 nouveaux référentiels qualité du CAMES (formation en ligne, formation bimodale et formation en présentiel certifiante) intégrant leur guide méthodologique de l'auto-évaluation (2020) et pour la réécriture de la directive relative à l'Assurance Qualité et l'Accréditation dans l'espace CAMES (2022).

Il est auteur d'une trentaine de publications scientifiques et co-auteurs de l'ouvrage "Conséquences démographiques du sida en Abidjan : 1986-1992. Paris : CEPED, (10), 199 p. (Les Etudes du CEPED ; 10). ISBN 2-87762-076-X".

Joseph AKA, CRESAC
Membre du Secrétariat Exécutif, MCA
Cocody Danga, 10 rue de Jasmins, Abidjan (CÔTE D'IVOIRE)
jhaka_co_ci@yahoo.fr

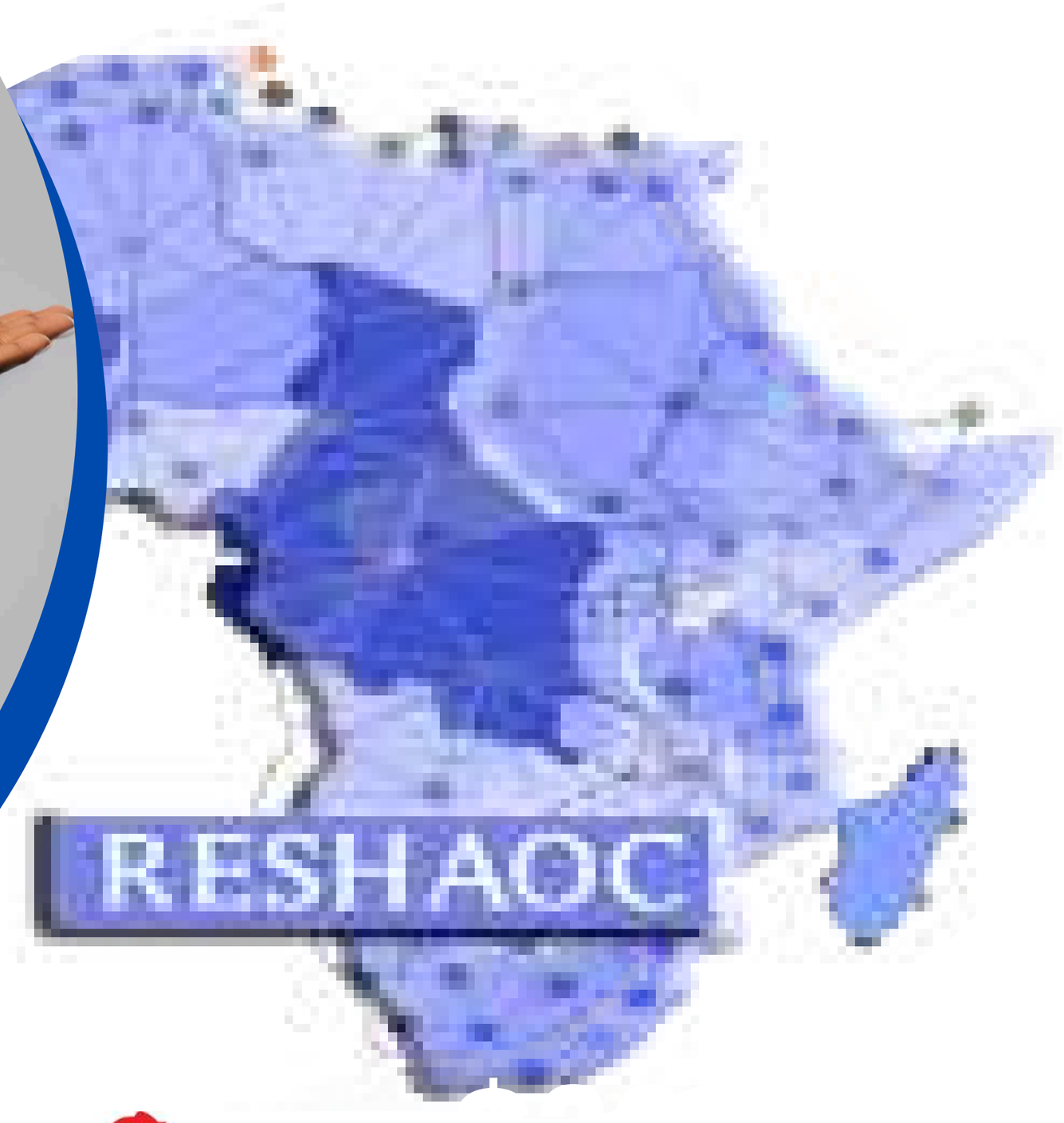
SESSION IV

INSTITUTIONS DE FORMATION

- Sensibilisation sur les concepts-clefs, les fondements et la problématique de la Qualité pour les Systèmes de santé.
- Formation et Accompagnement des professionnels de santé sur la Démarche Qualité.

TABLE RONDE : Réseaux hospitaliers et Réseaux des Institutions de formation en santé : Quelles synergies d'action pour une optimisation de la qualité des soins dans les hôpitaux de l'espace RESHAOC ?

SYMPOSIUM : Responsabilité sociétale des organisations : Quels enjeux économiques, sociétaux, environnementaux; éthiques et de gouvernance à prendre en compte pour des pratiques de gestion transparentes et responsables pour les hôpitaux de l'espace RESHAOC ?



MINISTÈRE DE LA SANTÉ
ET DE L'ACTION SOCIALE

AFD
AGENCE FRANÇAISE
DE DÉVELOPPEMENT

FHF
FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

EXPERTISE
FRANCE

DEMSID SN
Vente et maintenance de dispositifs médicaux

acd
Afrique
Conception
Distribution

DIRECCT
Digital REsponse Connecting CiTizens

arrefour
Médical

UNIVERSITÉ ROSE DIENG
FRANCE - SENEGAL

technologies
Services
Notre engagement pour une santé meilleure

MMH

Snibe
Diagnostic

SOTELMED

Dr Sett

Ille Nelson SIBI
+221 775739436
ille.sibi@docteursett.com
www.docteursett.com

Sous l'égide du Ministère de la Santé et de l'Action sociale du Sénégal

Direction Générale des Etablissements de Santé
Avenue Aimé CESAIRE, Fann-Résidence, Dakar- SENEGAL
Tél : +221 33 869 42 82