

## **Prestations sanitaires de haute qualité**

### **Pourquoi, comment ?**

**Jalel GARGOURI**

#### **F. Médecine - Université de Sfax**

Les besoins de la population sont multiples. C'est le cas de la nourriture, de l'eau, du logement,..., et également des soins. Le consommateur, plus ou moins connaisseur, ne se satisfait plus de prestations moyennes. Il est de plus en plus exigeant en termes de qualité.

La qualité en sante a bénéficié de plusieurs définitions, depuis celle "populaire" qui est différente selon les individus et les "circonstances" pour le même individu jusqu'à celle de l'OMS (2013) qui définit la qualité en santé comme : « *Une démarche qui doit permettre de garantir à chaque patient la combinaison d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en terme de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins* ».

Prestations sanitaires de haute qualité : pourquoi ?

Il s'agit, tout d'abord, d'une demande de la population devenue exigeante au fil des années. Mais, les états ont également intérêt à améliorer la qualité des soins. Outre la réponse aux besoins de la population sur les plans humain, éthique et social, les états gagnent sur le plan financier en diminuant les soins à l'étranger et en profitant de la diminution de la non qualité (complications, absentéisme,...) même si ceci a ses limites. De plus, l'amélioration de la qualité des prestations en santé participe à la création d'une dynamique économique en offrant des soins pour les étrangers, favorisant par la même l'emploi, les entrées de devises et le développement des industries y afférentes.

Prestations sanitaires de haute qualité : comment ? (1)

La réponse est « facile » puisqu'il suffit de développer et pérenniser les outils de la qualité pour orienter l'action de demain. Mais, la réalisation requiert plusieurs débats, choix et actions. Ces questions stratégiques concernent la façon dont l'action pour la qualité peut s'inscrire:

- au service des pratiques professionnelles. Pour les améliorer, il y'a lieu de : simplifier les outils d'amélioration des pratiques, accompagner le développement d'organisations professionnelles dédiées, favoriser les nouvelles formes de coopération entre professionnels, mieux valoriser la "qualité" et promouvoir la sécurité des soins

- au service de l'implication des usagers. En effet, pour rendre plus effective l'implication des usagers dans l'amélioration de la qualité, il faudra : agir pour mieux impliquer les patients, aider les professionnels à informer leurs patients, développer l'éducation thérapeutique et assurer l'information du public.

- au service de la décision publique. Pour renforcer l'articulation entre qualité et régulation dans la décision publique, il faudra agir à plusieurs niveaux: dispositifs d'autorisation, régulation hospitalière, revue des affections de longue durée, évaluation médico-économique et revue de la tutelle des hôpitaux

Les débats peuvent, ou plutôt, doivent être approfondis mais la décision doit être claire et ferme. Si les choix sont plus ou moins surmontables pour beaucoup de points, d'eux d'entre eux représenteront un défi de taille :

- le coût des prestations et le « payeur » puisque les tunisiens préfèrent les meilleures prestations du monde dont ils n'ont pas les moyens !!!
- la tutelle des hôpitaux puisque ces derniers gagneront à ne plus appartenir au Ministère de la santé qui est, aujourd'hui, juge et partie dans la gestion des questions et problèmes de la santé dans le pays.