

The hospital accreditation program in Morocco after 5 years of launch

[Le programme d'Accréditation hospitalière au Maroc après 5 ans de lancement]

Abdelhak Dhaim¹, Mahjoub Aouane², Abdelilah El Klifi¹, Abderrazak Zahraoui¹, Rachid Ijoub¹, and Rachid Ben Gueddour³

¹Doctorat sciences et techniques CED,
Département de Biologie, Université Ibn Tofail, Kenitra, Maroc

²Laboratoire du Biotechnologie, Environnement et Qualité,
Département de Biologie, Université Ibn Tofail, Kenitra, Maroc

³Directeur du laboratoire Nutrition et Santé,
Département de Biologie, Université Ibn Tofail, Kenitra, Maroc

Copyright © 2016 ISSR Journals. This is an open access article distributed under the **Creative Commons Attribution License**, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT: Morocco has undertaken, with the support of the World Health Organization, in a process of development of a national hospital accreditation system and in 2009 the program was launched.

In this context a review of the implementation of the accreditation process at a regional hospital was made in November 2011.

This work aims exposure of the added value of the hospital improvement plan in place following recommendations of Auditors, Try to activate and understand the desired change in the preparation for accreditation.

The information was collected through interviews with health personnel, through direct observation and a questionnaire based on the criteria and sub criteria with points of improvement.

The results obtained per unit, hospital services or activities are:

- Biological Laboratory (LAB): 2 conformities, 1 Not compliance and 6 critical points.
- Occupational Safety and Health (OSH): 5 conformities, 4 non-conformities and 3 critical points.
- Hygiene, cleaning and disinfection of premises (HYG): 1 compliances, 2 non-conformities and 1 critical point.
- Security, fire and management of emergency situations (INC): 0 compliances, 8 non conformities and 4 critical points.
- Management system and quality assurance (QMS): 0 compliance, 1No compliance and 2 critical points.
- Management of medical and pharmaceutical waste (DEC): 2 conformities, 2 non-conformities and 3 critical points.

Overall, the results of the study which I have managed have demonstrated that the quality process in the hospital EL IDRISSI had a positive impact because it has raised the motivation of a number of staff and Federated them around objectives common, but you cannot deny that there is much work to do since 23% of discrepancies were corrected while 77% remain uncorrected.

KEYWORDS: Quality improvement, Hospital Accreditation, Quality audit, Monitoring, Improvement Plan, Points for improvement, Quality approach.

RESUME: Le Maroc s'est engagé, avec l'appui de l'Organisation mondiale de la santé, dans un processus de développement d'un système national d'accréditation hospitalière et en 2009 le programme a été lancé.

Dans ce cadre une analyse de la mise en place de la démarche d'accréditation au niveau d'un hôpital régional a été faite en novembre 2011.

Ce travail vise l'exposition de la valeur ajoutée du plan d'amélioration de l'hôpital mis en place Suite aux recommandations des Auditeurs, Essayer d'activer et de comprendre le changement souhaité pour la préparation à l'accréditation.

Les informations ont été collectées à l'aide des entretiens avec le personnel de santé, par l'observation directe et par un questionnaire basé sur les critères et sous critères présentant des points d'amélioration.

Les résultats obtenus par unité, service ou activité de l'hôpital sont les suivants :

- Le laboratoire biologique (LAB) : 2 conformités, 1 non conformité et 6 points critiques.
- Sécurité et santé au travail (SST) : 5 conformités, 4 non conformités et 3 points critiques.
- Hygiène, nettoyage et désinfection des locaux (HYG) : 1 conformité, 2 non conformités et 1 point critique.
- Sécurité, incendie et gestion des situations urgentes (INC) : 0 conformités, 8 non conformités et 4 points critiques.
- Système de management et de garantie de la qualité (SMQ) : 0 conformité, 1 non conformité et 2 points critiques.
- Gestion des déchets médicaux et pharmaceutiques (DEC) : 2 conformités, 2 non conformités et 3 points critiques.

Globalement, les résultats de l'étude auxquels je suis parvenu ont démontré que la démarche qualité dans l'hôpital EL IDRISSE a eu un impact positif, car elle a suscité la motivation d'un certain nombre de personnel et les a fédérés autour des objectifs communs, mais on ne peut pas nier qu'il reste un grand travail à faire puisque 23% des écarts ont été corrigés tandis que 77% restent non corrigés.

MOTS-CLEFS: Amélioration de la qualité, Accréditation hospitalière, Audit qualité, Suivi, Plan d'amélioration, Points d'amélioration, Démarche qualité.

INTRODUCTION

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) déclare que «... Le droit à la santé suppose de pouvoir accéder en temps opportun à des soins acceptables, abordables et de qualité appropriée». La qualité et la sécurité des soins sont des soucis réels et quotidiens que partagent tous les intervenants dans le domaine de la santé. Elles correspondent à une attente légitime des usagers des services de santé, à une obligation éthique des professionnels et à une exigence de performance pour les gestionnaires [1, 2].

Au Maroc, l'alignement des établissements de santé aux normes de qualité est explicitement consacré dans la nouvelle constitution qui stipule à son article 154 que « les services publics sont organisés sur la base de l'égal accès des citoyennes et citoyens, de la couverture équitable du territoire national et de la continuité des prestations. Ils sont soumis aux normes de qualité, de transparence, de reddition des comptes et de responsabilité et sont régis par les principes démocratiques consacrés par la Constitution» [3].

Conscient de cette exigence, le Ministère de la Santé (MS) s'est engagé dans une vaste réforme afin d'améliorer aussi bien l'accès aux soins que la qualité des services [4].

Cela est explicité dans la stratégie sectorielle 2012-2016 dont les orientations portent entre autres sur la mise à niveau des hôpitaux publics, l'amélioration de la qualité des prestations, la valorisation des ressources humaines, l'élargissement de la couverture médicale.

Dans cette optique, des initiatives importantes telles que la conférence GATT de Marrakech, l'élaboration du premier document qualité intitulé Gestion Intégrée de la Qualité (GIQUA) en 1996, la mise en place du Programme National d'Assurance de la Qualité (PNAQ) en 1998, les 100 sites qualité dans le cadre du Projet de Financement et de Gestion du Secteur de la Santé (PFGSS) en 2000, le premier prix du concours qualité pour la province de Tétouan en 2001, la première conférence nationale de la qualité à Marrakech en 2003, les cinq concours nationaux de qualité, lancement du programme d'accréditation des hôpitaux en 2009 [5].

A l'instar des autres organisations hospitalières, le Centre Hospitalier régional de GHARB CHRARDA BENI HSEN a connu en 2011 une visite des Auditeurs du Ministère de Santé pour l'appréciation de l'état des lieux et suite à cette visite un rapport qui porte les dysfonctionnements, les points forts et les points faibles a été rédigé [6]. De leur côté les responsables du centre hospitalier régional ont élaboré un plan d'action pour corriger les écarts [7].

Le présent travail a pour objectif de déterminer à travers les résultats obtenus la valeur ajoutée du plan d'amélioration de l'hôpital mis en place Suite aux recommandations des experts visiteurs, Essayer d'activer et de comprendre le changement souhaité pour la préparation à l'accréditation.

MATERIEL ET METHODES

PRÉSENTATION DE L'HÔPITAL EL IDRISSI DE KENITRA

Kenitra, capital du Gharb est située au nord-ouest du Maroc, à proximité de l'océan atlantique (10 km) et à 40 km au nord de Rabat, construite sur la rive de l'oued Sebou, la ville de Kenitra possède l'unique port fluvial du pays, sixième ville du royaume, nombre d'habitants environ 400000, climat est semi-aride influencé par l'océan, pluviométrie moyenne est d'environ 600 mm.

Cette étude a été menée au niveau de l'hôpital El IDRISSI de Kenitra qui est un hôpital spécialisé et qui est érigé en Service d'Etat Géré de Manière Autonome (S.E.G.M.A.) depuis 1994. Il a une vocation régionale et dessert la population de la région GHARB CHRARDA BENI HSEN qui est estimée à 1.901.301 habitants.

L'hôpital El IDRISSI de Kenitra a été créé en 1933 ; il a subi deux grandes extensions : La première en 1980 et la deuxième en 1998. Il s'étend sur une superficie de 6,5 ha dont 1,5 ha construit. Il a une structure pavillonnaire à deux étages, Sa capacité litière est de 416 lits.

Les critères de choix de cette structure est justifié par :

- a) Accessibilité facile
- b) Sa vocation régional
- c) Effectif de personnel important
- d) La présence d'un comité qualité opérationnel.

MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

- Pour la recherche on a utilisé la méthode de l'audit qualité pour l'évaluation [8].
- Le champ d'étude choisi est le suivant :
 - Le laboratoire biologique (LAB)
 - Sécurité et santé au travail (SST)
 - Hygiène, nettoyage et désinfection des locaux (HYG)
 - Sécurité, incendie et gestion des situations urgentes (INC)
 - Système de management et de garantie de la qualité (SMQ)
 - Gestion des déchets médicaux et pharmaceutiques (DEC)
- Les données sont recueillies à l'aide d'un questionnaire, entretien avec le personnel et à l'aide de l'observation directe.
- La période de recueil est de 6 mois de juin 2013 à décembre 2013

LES ETAPES DE LA DEMARCHE DU PROJET

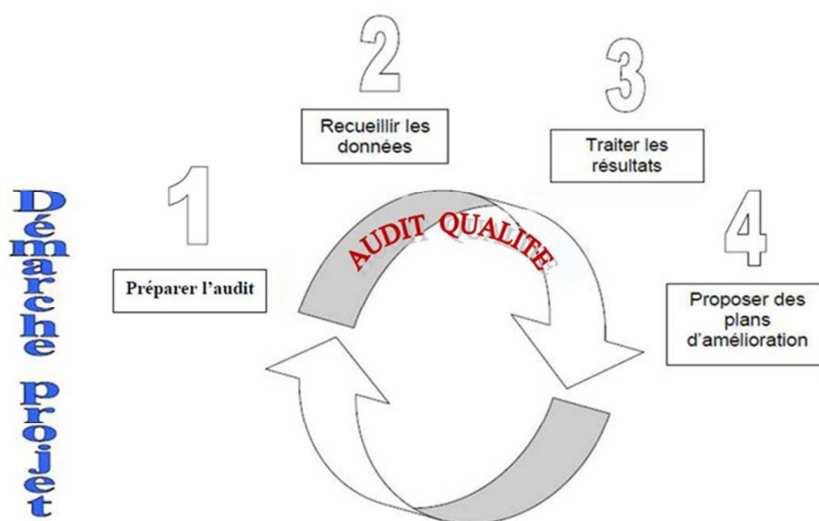


Figure 1 : Les étapes de la démarche du projet

RESULTATS ET DISCUSSION

LES RESULTATS SELON LES REFERENCES

Tableau 1 : résultats selon les références

LAB			SST			INC			SMQ			DEC			HYG		
C	NC	CP	C	NC	CP	C	NC	CP	C	NC	CP	C	NC	CP	C	NC	CP
2	1	6	5	4	3	0	8	4	0	1	2	2	2	3	1	2	1

Tableau 2 : pourcentage des résultats

Conformité	Non-conformité	Point d'amélioration
11	18	19
23%	37%	40%

PRÉSENTATION GRAPHIQUE DES RÉSULTATS

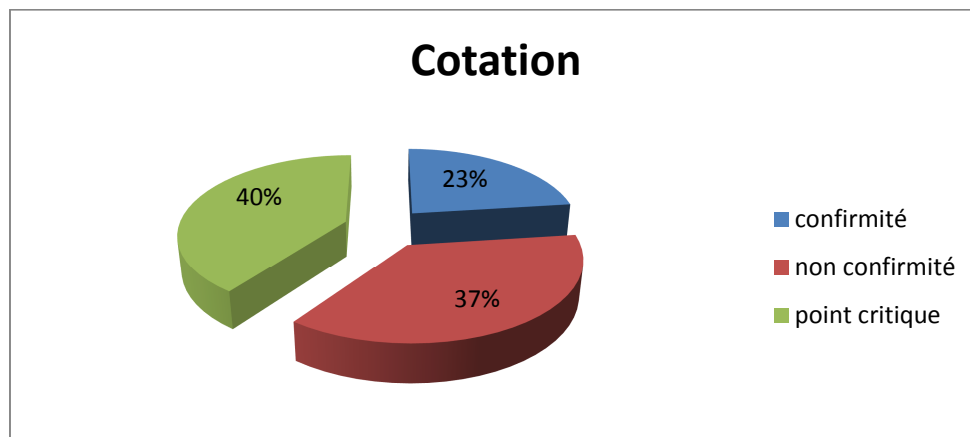


Figure 2: Résultats en pourcentage

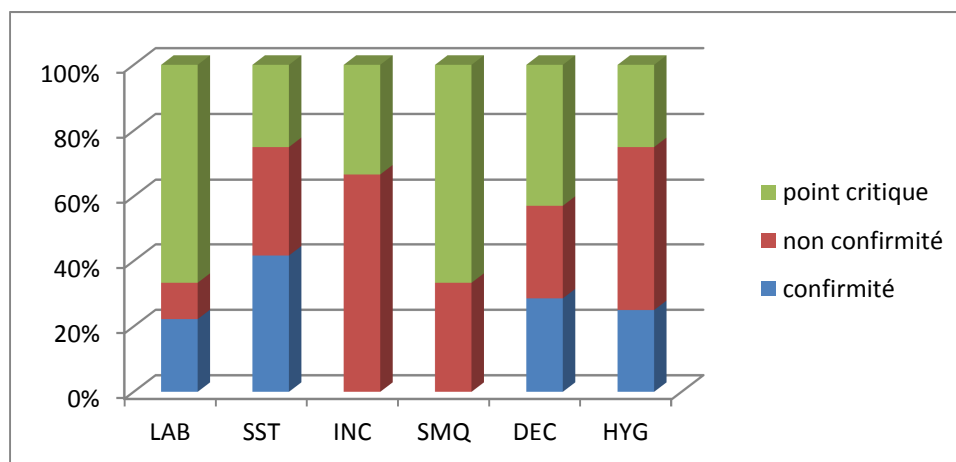


Figure 3: Résultats en pourcentage pour chaque Référence

Le laboratoire biologique est l'un des services spécifiques de l'hôpital et dont l'application des standards de Référentiel d'accréditation est primordiale.

En effet Les examens de biologie médicale permettent de diagnostiquer ou de contribuer au diagnostic d'une maladie. On considère que la biologie médicale contribue actuellement à environ 60-70% des diagnostics réalisés [9].

En novembre 2011 lors d'une étude d'état des lieux dans l'hôpital régional de la région GHARB CHRARDA BNI HSEN l'équipe des auditeurs a détecté des écarts dans ce service : 3 non conformités et 6 points critiques, en 2013 et lors de notre étude de suivi sus mentionnée on a trouvé : 2 conformités, 1 non conformité et 6 points critiques donc une amélioration de 22% dans ce service.

Le management de la sécurité et la santé au travail permet d'assurer des lieux de travail sûrs pour le bien être de chacun et par conséquent un bon rendement économique du pays.

En effet, selon le rapport de l'Organisation internationale du travail (OIT) publié fin 2011 : chaque année, 317 millions d'employés sont blessés sur leur lieu de travail, soit une moyenne de 850.000 accidents journaliers qui inévitablement entraînent arrêts de travail et remboursements [10].

Lors de l'étude de 2011 les résultats ont montré qu'il avait des écarts dans cette unité : 5 non conformités et 7 points critiques et lors de notre étude de suivi en 2013 les résultats sont comme suite : 5 conformités ; 4 non conformités et 3 points critiques à raison de 42% d'amélioration des écarts dans cette unité.

L'hygiène, nettoyage et désinfection des locaux permettent au patient d'éviter le risque de contracter une ou plusieurs infections dites nosocomiales pouvant survenir durant ou à la suite de l'hospitalisation et qui posent un véritable problème de santé publique du fait de leur fréquence, leur gravité et leur coût socioéconomique. Une étude sur la prévalence des infections nosocomiales menée sous l'égide de l'OMS a révélé qu'en moyenne 8,7% des patients hospitalisés avaient acquis une infection nosocomiale ce qui est aussi le cas au Maroc [11].

Lors de l'étude de 2011 les résultats ont montré qu'il avait des écarts dans cette unité : 3 non conformités et 1 point critique et lors de notre étude de suivi en 2013 les résultats sont comme suite : 1 conformité ; 2 non conformités et 1 point critique a raison de 25% d'amélioration des écarts dans cette unité.

Le système de management et la garantie de la qualité est l'organisation mise en place par un organisme pour atteindre ses objectifs.

De nos jours, le management de la qualité et les projets d'assurance qualité deviennent une préoccupation majeure de toutes les organisations publiques et privées. L'exigence de la qualité prend de plus en plus d'ampleur. Elle s'impose d'un point de vue éthique, déontologique et constitue un facteur de progrès, de structuration et de performance [12].

En novembre 2011 lors d'une étude d'état des lieux dans l'hôpital régional de la région GHARB CHRARDA BNI HSEN il avait des écarts dans cette unité : 1 non-conformité, 2 points critiques, en 2013 et lors de notre étude de suivi pour savoir si ces écarts sont améliorés on a trouvé : 0 conformité, 1 non conformité et 2 points critiques donc pas d'amélioration dans cette unité et les écarts restent les mêmes.

La sécurité incendie et gestion des situations urgentes a pour objectif la lutte contre l'incendie et de les prévenir en appliquant toutes les politiques relatives à la sécurité électriques, à la sécurité du personnel et aux patients. Et afin d'éviter des conséquences dramatiques, en raison de la présence permanente de patients ; de public et de personnel et parce que les personnes hébergées ont souvent des difficultés à se déplacer il faut que tout le personnel aie une formation dans ce domaine.

En revanche Les hôpitaux ne sont pas des bâtiments comme les autres. Ils sont une ressource vitale au cœur de la communauté, l'endroit où, bien souvent, la vie commence et s'achève. En raison du rôle central qu'ils jouent dans nos communautés, nous partageons tous la responsabilité de nous assurer qu'ils résisteront face à une situation d'urgence [13].

Lors de l'étude de 2011 les résultats ont montré qu'il avait des écarts dans cette unité : 8 non conformités et 4 points critiques et lors de notre étude de suivi en 2013 les résultats sont comme suite : 0 conformités ; 8 non conformités et 4 points critiques donc pas d'amélioration des écarts dans cette unité.

La gestion des déchets médicaux et pharmaceutiques a pour but de protéger et assurer la sécurité du personnel et de la population en général. Au Maroc divers publications et enquêtes ont montré que les conditions d'élimination des déchets solides, médicaux et pharmaceutiques ne sont pas toujours satisfaisantes [14].

En novembre 2011 lors d'une étude d'état des lieux dans l'hôpital régional de la région GHARB CHRARDA BNI HSEN il avait des écarts dans cette unité : 2 non-conformités, 5 points critiques, en 2013 et lors de notre étude de suivi pour savoir si ces écarts sont améliorés on a trouvé : 2 conformités, 2 non conformités et 3 points critiques a raison de 28,5% d'amélioration des écarts dans cette unité.

CONCLUSION

Notre étude a porté sur le suivi du plan d'amélioration de l'hôpital EL IDRISSE de KENITRA suite aux recommandations des experts visiteurs lors de l'audit qualité de novembre 2011.

Les résultats de suivi ont démontré qu'il reste un grand travail à faire puisque 23% des écarts ont été corrigés tandis que 77% restent non corrigés.

Le travail réalisé a montré une amélioration à plusieurs niveaux malgré les obstacles et les freins (manque de moyens, de temps et de formations).

L'engagement de la direction et la motivation des acteurs sont des facteurs clés à la réussite de la démarche qualité dans l'hôpital.

Pour conclure la démarche qualité dans l'hôpital EL IDRISSE a eu un impact positif, car elle a suscité la motivation d'un certain nombre de personnel et les a fédérés autour des objectifs communs.

RÉFÉRENCES

- [1] Constitution de l'Organisation Mondiale de la Santé, 45^{ème} édition, octobre 2006.
- [2] Ministère de la santé, Direction des Hôpitaux et des Soins Ambulatoires, Guide d'accréditation des établissements hospitaliers, édition 2010.
- [3] Royaume du Maroc, Secrétariat Général du Gouvernement, la Constitution. Série « documentation juridique marocaine ». Edition 2011.
- [4] Ministère de la Santé, Stratégie Sectorielle 2012-2016, Mars 2012.
- [5] Dr. M.Ennaciri : Démarches qualité au Maroc : Etat des lieux et perspectives, (18/01/2013).
- [6] Mme Naima MOHSSINE, Dr My Hachem MORTAJI, Dr Yahya AZIZ Ministère de santé: Rapport Audit qualité dans l'hôpital EL IDRISSE, (novembre 2011).
- [7] Centre hospitalier régional du GHARB CHRARDA BENI HSEN: Plan d'action, (janvier 2012).
- [8] ANAES: Méthodes et outils des démarches qualité pour les établissements de santé, (juillet 2000).
- [9] Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes: biologie médicale, 25 mars 2013.
- [10] L'Economiste Édition N° 3744: Article Accident du travail: Que dit la loi?, du 2012/03/20.
- [11] Dr Hamid ZERROUK (Juillet 2013), ENSP : Mémoire de fin d'études : Evaluation de l'implantation du comité de lutte contre les infections nosocomiales au niveau du Centre Hospitalier Régional El Idrissi de KENITRA.
- [12] EL KOUHAIL K (2008), Mémoire INAS : Évaluation de la mise en œuvre de la démarche qualité entreprise à l'hôpital Med V de Meknès dans le cadre de la réforme hospitalière.
- [13] Organisation mondiale de santé, journée mondiale de santé (2009), sauver des vies : assurer la sécurité des hôpitaux dans les situations urgentes.
- [14] YASSINE EL MAAROUFI ET EL ABASS EL Ouardi, Gestion écologique des déchets médicaux solides, médicaux et pharmaceutiques : cas de l'hôpital Avicenne de Rabat.