

Université Abderrahmane mira de Bejaia
Faculté de Médecine
département de Médecine

NORMALISATION EN SANTÉ

PR BOUKHERIS HOUDA
MÉDECIN ÉPIDÉMIOLOGISTE
ANNÉE 2023-2024

Définition (1)

« Les normes sont des **dispositions ou règles à respecter** dans l'organisation des services afin d'assurer **une bonne couverture** d'un groupe cible et **une qualité désirée** de prestations qui lui sont offertes. »

« **Une norme est un énoncé de la qualité escomptée** »

Définition (2)

- **Une norme est le résultat d'un consensus élaboré par un processus dit de normalisation.**
- Les normes peuvent être définies comme un référentiel contenant des spécificités techniques liées aux **produits, aux services et aux organisations** et garantissant leurs **qualités et aptitudes à l'emploi**. Les normes peuvent varier d'un pays à l'autre.
- **Il existe quatre types de normes :**
 - Normes de produits qui définissent des accords sur les caractéristiques des produits. ...
 - Normes de service. ...
 - Normes de processus. ...
 - Normes de gestion.

Exemple de norme pour la consultation prénatale

Un tensiomètre fonctionnel est disponible
dans chaque salle de consultation prénatale

Relation entre qualité et normes

- Ce sont les normes qui énoncent clairement et précisément le niveau de qualité escomptée pour un service.
- Exemple de norme relatif à l'agrément
 - Chaque centre de santé dispose d'une salle d'attente propre, aérée, décorée de jolies gravures

Pourquoi nous faut-il des normes ?

Les normes aident à :

- Définir la qualité (à dire comment les activités seront réalisées).
- Evaluer la qualité (voir si les activités sont réalisées comme l'indiquent les normes).

Sources des normes

Elles peuvent :

- Être internes à une organisation.
- Provenir d'organisations mondiales (OMS).
- Provenir d'organisations professionnelles.
- Provenir d'institutions pédagogiques.
- Provenir d'experts locaux ou internationaux.

Les différentes sortes de normes

- Normes cliniques.
- Normes administratives ou de gestion.

Normes cliniques

Intrants :

- Description de poste
- Spécification

Processus :

- Directives cliniques
- Protocoles

Résultats :

- Résultat escompté

Exemples de normes pour l'IRA

Intrants :

- Un chronomètre fonctionnel est disponible dans chaque consultation

Processus :

- L'infirmière compte la fréquence respiratoire pour chaque enfant présentant une fièvre

Résultats :

- La fréquence respiratoire est correctement évaluée

Normes administratives / gestion

Intrants :

- Politiques administratives
- Règles et règlements
- Qualifications

Processus :

- Procédures de fonctionnement

Résultats :

- Résultat escompté

Norme implicite ou explicite

Norme implicite :

- Non rédigée officiellement
- Que les personnels connaissent « tout simplement »

Norme explicite :

- Rédigée officiellement

Etapes d'élaboration d'une norme (1)

1. Énoncer la portée des soins.

- Concordance entre soins ou services et mission ?

2. Faire une liste des services offerts.

3. Choisir les aspects les plus importants de ces services en se basant sur les critères suivants.

- Volume élevé.
- Risque élevé.
- Predisposition à des problèmes.

Etapes d'élaboration d'une norme (2)

4. Passer en revue les normes existantes

- Retenir celles déjà rédigées
- En les passant sous ces différentes questions :
 - Ces normes sont-elles utiles ou adaptés ?
 - Reflètent-elles les dimensions de la qualité retenues par notre organisation ?
 - Normes de pratiques cliniques élaborées par d'autres et qui sont intéressantes ?

Etapes d'élaboration d'une norme (3)

5. Évaluer les services en fonction du niveau des ressources

- Permet de garantir que les normes sont réalistes.
- L'analyse inclura :
 - Le niveau de savoir.
 - Le savoir faire des prestataires de soins.
 - Les ressources disponibles pour prodiguer les soins.

Etapes d'élaboration d'une norme (4)

6. Établir la matrice du système central et des systèmes d'appui :

- Tracer la matrice de service central et des services d'appui.
- Choisir les membres de l'équipe qui établiront les normes.

7. Identifier les éléments clés sur la matrice du service central et des services d'appui.

8. Etablir les normes.

- Elles doivent être (valables, fiables, claires, réalistes, mesurables)

Etapes d'élaboration d'une norme (5)

9. Obtenir un consensus sur les normes

- Consensus entre l'équipe d'élaboration et les utilisateurs.

10. Affiner et préparer le document final

- Normes rédigées sous forme définitive, imprimées et enfin communiquées à tout le personnel.

Comment communiquer efficacement les normes ?

- Expliquer clairement les normes.
- Donner des directives sur la manière d'appliquer les normes.
- Vérifier qu'il existe un plan efficace d'application.
- Utiliser les motivations.
- Renforcer les explications et l'application en cours des supervisions.