

AGENCE NATIONALE D'EVALUATION ET
D'ACCREDITATION DES ETABLISSEMENTS DE SANTE



Djicoroni Para
Boulevard Mohammed VI
BPE : 5046
Tél. : 20 22 95 60
Bamako – Mali

**RAPPORT DE L'ATELIER D'INFORMATION,
DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION SUR
LA QUALITE ET LA DEMARCHE QUALITE**

Date : 30 Mars 2023

Lieu : Salle de réunion du Conseil Régional de Koulikoro.

INTRODUCTION

L'Agence Nationale d'Accréditation d'Evaluation des Etablissements de Santé (ANAES) est un Etablissement Public à caractère Administratif, créée par l'Ordonnance n°2022-005/PT-RM du 22 février 2022 et ratifiée par Loi n°2022-015 du 23 juin 2022.

Le Décret n°2022-0112/PT-RM du 24 février 2022 fixe son organisation et ses modalités de fonctionnement.

À travers cette nouvelle création, les plus hautes autorités du Mali ont remplacé l'ancienne Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux (ANEH) par l'ANAES afin d'étendre l'évaluation à tous les établissements de santé d'une part et, d'autre part, mettre un accent particulier sur la qualité des soins à travers l'accréditation.

Pour rappel, l'Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux a effectué, depuis sa création en 2002, plusieurs missions d'évaluation dans les domaines de : (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.

L'ANAES a pour mission d'évaluer et d'accréditer les établissements de santé.

À ce titre, elle est chargée :

- *de procéder à l'évaluation externe des établissements de santé en ce qui concerne la qualité des soins, la maîtrise des coûts et l'impact en termes de santé publique et médico-économique ;*
- *de procéder à l'évaluation des établissements de santé en vue de leur classement en niveau de référence dans le système de santé ;*
- *de favoriser au sein des établissements de santé le développement de l'évaluation des soins et des pratiques professionnelles ;*
- *d'apporter aux établissements de santé des conseils techniques ;*
- *d'établir et mettre en œuvre des procédures d'accréditation des établissements de santé ;*
- *de proposer au ministre chargé de la santé l'accréditation des établissements de santé.*

L'accréditation, dans le secteur de la santé, doit avoir comme objectif général « assurer l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ».

Aussi, elle doit permettre de (i) soutenir une dynamique d'amélioration de la qualité des soins au sein des établissements de santé ; (ii) de mettre à la disposition des usagers et des associations, des services de l'Etat, des autres acteurs de l'action sanitaire (collectivités territoriales, assemblée nationale, etc.) et des Partenaires Techniques et Financiers une information crédible sur la qualité des soins que délivrent les établissements de santé afin d'identifier les insuffisances et les mesures à prendre pour les corriger.

La création de l'ANAES demande l'adhésion du personnel d'une part et, d'autre part, leur appropriation d'un Système de Management Qualité et la démarche qualité.

Ainsi, donc la formation du personnel de l'Agence sur la qualité et la démarche qualité s'avère indispensable.

L'ANAES, dans son rôle d'instaurer et de maintenir la qualité et la démarche qualité dans l'offre de soins à travers un processus d'accréditation, envisage d'organiser un atelier d'information, de sensibilisation et de formation de son personnel sur la qualité et la démarche qualité.

Cette activité soumise au financement de l'Unité de Mise en œuvre du Renforcement du Système de Santé (UMRSS) permettra de renforcer les capacités des cadres.

Cet atelier rentre dans ce cadre de renforcement de capacité.

2. OBJECTIFS

2.1. OBJECTIF GENERAL

L'objectif général de cet atelier est l'information, la sensibilisation et la formation des cadres sur la Qualité et la Démarche Qualité.

2.2. OBJECTIFS SPECIFIQUES

Plus spécifiquement, il s'agira :

- *d'informer les cadres sur la Qualité et la Démarche Qualité ;*
- *de sensibiliser les cadres sur l'importance de la Qualité et la Démarche Qualité ;*
- *de former les cadres sur la Qualité et la Démarche Qualité.*

2.3. RESULTATS ATTENDUS

Au terme de cette activité, les résultats suivants seront atteints :

- *les cadres sont bien informés sur la Qualité et la Démarche Qualité ;*
- *les cadres sont bien sensibilisés sur la Qualité et la Démarche Qualité ;*
- *les cadres sont formés sur la mise en place de la Démarche Qualité.*

3. METHODOLOGIE

L'atelier s'est déroulé sous forme de plénière avec des exposés suivis de discussions.

- *présentations ;*
- *échanges sur les thématiques abordés.*

4. PARTICIPANTS

Ont participé à l'atelier (voir la liste nominative en annexe) :

Niveau national

vingt (20) cadres de l'ANAES ;

un (01) représentant de la DGSHP ;

un (01) représentant de la CPS/Santé ;

un (01) représentant de la CANAM ;

Niveau régional :

un (01) représentant DRS de Koulikoro.

5. DÉROULEMENT DE L'ATELIER

Le 30 mars deux mille vingt trois, s'est tenu dans la salle de réunion du Conseil Régional Koulikoro, l'atelier d'information, la sensibilisation et la formation des cadres sur la Qualité et la Démarche Qualité.

La cérémonie d'ouverture a été présidée par la Directrice Générale Adjointe de l'ANAES et marquée par une seule allocution.

La Directrice Générale Adjointe de l'ANAES, dans son allocution, a souhaité la bienvenue aux participants.

Elle a expliqué les notions d'évaluation et d'accréditation ainsi que les missions de l'ANAES qui a pour mission d'assurer l'évaluation et l'accréditation de l'ensemble des établissements de santé. Elle a également réitéré l'engagement de la Direction et du personnel de l'Agence Nationale d'Evaluation et d'Accréditation des Etablissements de Santé pour faire face aux enjeux majeurs à hauteur des nouvelles missions assignées.

Enfin, La Directrice Générale Adjointe a exhortée les participant à plus d'assiduité conte tenue de l'importance du présent atelier d'information et de sensibilisation sur la qualité et la démarche qualité.

Après la présentation de l'agenda et la liste des rapporteurs, les travaux se sont poursuivis par les présentations et ont porté sur :

- Programme de l'atelier,
- Qualité et la démarche qualité
- Historique
- Concepts et définition en management de qualité
- Principes du management de la qualité
 - Orientation client
 - Leadership
 - Implication du personnel à tous les niveaux de l'organisation
 - Approche processus
 - Amélioration
 - La prise de décision sur les preuves
 - Management des relations avec les parties intéressées
 - Enjeux du management de la qualité
- Principes essentiels de la démarche qualité
 - Attention aux clients
 - Importance de leadership
 - Démarche participative
 - Approche Méthodique
 - Approche Processus
 - Amélioration continue
 - Mesure
- Mise en place de la démarche qualité
- Elaboration et mise en œuvre d'un plan d'action/démarche qualité
- Les facteurs clés du succès
- Les différentes étapes pour la mise en place d'une démarche qualité
 - Définir une politique qualité
 - Nommer un animateur ou un responsable qualité
 - Présenter la démarche au personnel
 - Déterminer les processus de l'entreprise/organisation
 - Créer votre manuel qualité
 - Etat des lieux
 - Suivre les actions

- Rédiger les documents nécessaires
- Faire la revue de direction
- Planifier les actions nécessaires
- Appliquer les dispositions établies dans le manuel qualité et faire évoluer le système

Suite aux différentes présentations, les discussions ont porté sur :

- ✓ ISO 9000 ;
- ✓ ISO 9001 outils de mise en réflexion ;
- ✓ Références normatives (9000) ;
- ✓ La durée des normes est évolutive
- ✓ ISO 17011 pour les organismes d'accréditation
- ✓ ISO 17020 ;
- ✓ Le périmètre de l'accréditation
- ✓ Le bénéfice du client
- ✓ Les actions possibles des clients
- ✓ Les besoins de l'établissement pour être accréditer,
- ✓ Les besoins du client a tous les niveaux et doivent mesurable afin d'apporter les mesures correctrices ;
- ✓ La mise en œuvre des leaderships pour atteindre les objectifs des activités qui leurs sont consignés ;
- ✓ La création de l'équité a compétence égale dépend de leadership de l'organisation ;
- ✓ La communication avec le personnel pour faciliter la compréhension et l'importance de leur contribution individuelle ;
- ✓ L'esprit d'équipe et mettre les personnels dans les conditions afin d'améliorer les rendements ;
- ✓ Prendre des décisions avec des preuves ;
- ✓ Le système d'approche est corollaire ;
- ✓ Les éléments de sortie pour un système sont les éléments d'entrées d'un autre système ;
- ✓ L'identification et la catégorisation des risques pour leur atténuation et action à prendre ;
- ✓ L'évaluateur doit être mis dans les bonnes conditions pour minimiser les risques par rapport à l'indépendance ;
- ✓ Le diagramme des risques pour pouvoir les maîtriser ;
- ✓ Impact des risques sur les activités permet clair dans le cadre de sa gestion ;
- ✓ Amélioration pour être en phase avec le contexte afin de se maintenir ;
- ✓ Analyser et évaluer pour la prise des bonnes décisions ;
- ✓ L'évolution de la mission de l'ANAES à l'accréditation ;

- ✓ L'accréditation des services ou bien les périmètres ;
- ✓ La prospection de nouveau marché avec des produits garantis ;
- ✓ La démarcation par rapport à la concurrence ;
- ✓ La maîtrise des couts et production ;
- ✓ Les logos utiliser dans les diapositives ;
- ✓ L'ANAES est membre de l'AMANORM ;
- ✓ Une convention signée entre ANAES et AMANORM ;
- ✓ La mesure est un impératif de la qualité
- ✓ Est-ce l'organisme est en mesure de s'organiser au regard de la qualité
- ✓ Est-ce l'organisme est formée sur la connaissance et l'écoute des clients

A toutes ces questions, des éclaircissements ont été apportés par le facilitateur et les personnes ressources.

Les travaux de la journée ont pris fin par l'évaluation de l'atelier vers 15h 30 MN

CONCLUSION

L'atelier a permis d'avoir des échanges fructueux sur la Qualité et la Démarche Qualité qui serait un atout majeur dans le cadre de l'accréditation des établissements de Santé.

LISTE DE PRÉSENCE

N°	PRENOM (S) ET NOM	SERVICE	FONCTION	N° TEL	E-MAIL
1	Dr Bintou N'Diaye	DGSHP	Chef Section Etablissement de Santé Publique	72970959	Ndiayebintou621@yahoo.fr
2	Dr Amadou A TANGARA	CPS/SSDSPF	Chef UPA	76113091	amadouamadoutangara@yahoo.fr
3	Dr Kadiatou N'Diaye	CANAM	CSPS	76300051	drdiallok@yahoo.fr
4	Amadou DIOP	AMANORM	Expert formateur	76185943	Amadoudiop86@yahoo.fr
5	Diolo COULIBALY	ANAES	Chargé Division Informatique	76 48 97 84	dioloc@yahoo.fr
6	Issiaka TRAORE	ANAES	Chargé Division Gestion	66 82 37 42	issiaka688@gmail.com
7	Dr Issa KONTAO	ANAES	Chargé Division Gestion	73 10 11 83	drkontao@gamil.com
8	Dr Oumou DIAKITE DAOU	ANAES	DGA	67592499	d_oumou12@yahoo.fr
9	Daouda SANGARE	ANAES	Chargé Division Economie de la Santé	66 88 63 09	daoudasangare63@yahoo.fr
10	Dr Youssouf DIAKITE	ANAES	Agent	76 38 59 88	ydiaki@gmail.com
11	Gaoussou KEITA	ANAES	Ingénieur sanitaire	76 02 35 13	keitag1@yahoo.fr
12	Mama THERA	ANAES	Ingénieur sanitaire	76 86 32 36	theramama89@gmail.com

13	Dr Adama KONE	ANAES	Chef DSP	66 79 96 80	zeidama@yahoo.fr
14	Dr GUINDO Yacine GAKOU	ANAES	Agent	76 25 09 98	biniyacine@yahoo.fr
15	Mme DAOU Salimata DAO	ANAES	Chef Division Economie de la Sté	66 78 31 45	salimatadaou205@gmail.com
16	Dr Fatoumata BAGAYOKO	ANAES	Chef Division Gestion	76 41 12 68	drfatimbagayolo@gamil.com
17	Mme TOURE ASSA ABDOULAYE	ANAES	RH	75097884	ashamidouto@yahoo.fr
18	Moussa TOGOLA	ANAES	Agent		
19	Dr Amadou ABDOULAYE	ANAES	Chef DES	76390222	Amadouabdoulaye1175@yahoo.com
20	Mme DIABATE Fati BOCUM	ANAES	Chargé Division Santé Publique	76410411	fatialy@yahoo.fr
21	Mme SISSOKO Ramata THIAM	ANAES	Chargé Division Santé Publique	66733589	Thiamramata48@yahoo.fr
22	Dr TRAORE Aissata FOFANA	ANAES	Chargé Division Santé Publique	79417927	Fofanaaissata62@gmail.com
23	Mme IraKe TANGARA	ANAES	Chargé Division Gestion	76227659	t.irake@yahoo.fr