

NOTE TECHNIQUE

Amélioration de la qualité des soins dans le secteur privé de la santé au Bénin : Leçons apprises et perspectives

Contexte

Au Bénin, le secteur privé joue un rôle capital dans le système sanitaire. En effet, le nombre d'établissements privés de soins est passé de 660 en 1998 à 2 614 en 2017. Selon l'enquête SARA menée en 2015, la capacité opérationnelle des établissements de soins est de 66% dans le secteur privé. Malgré une contribution de fourniture des soins à environ 60% des populations, le secteur privé de la santé reste marqué par une faible qualité des services et de soins. Il ressort, de l'évaluation rapide de la performance des agents de santé du secteur privé de 2016, que 62% des prestations sont de faible qualité eu égard aux normes et standards nationaux. En raison de l'absence d'un programme d'amélioration de la qualité des soins, tel qu'un processus d'accréditation ou de certification, la qualité des services de santé dans les établissements privés de soins constitue un défi à relever. Pour combler cette insuffisance, le projet d'Amélioration de la santé de la reproduction, du nouveau-né et de l'enfant (ANCRE), financé par l'USAID, a soutenu la mise en place d'un programme d'amélioration de la qualité des services du Paquet d'intervention à haut impact (PIHI) à partir de Novembre 2015. Ce programme a été mis en place en collaboration avec le Ministère de la santé (MS) et la Plateforme du secteur sanitaire privé du Bénin (PSSP).

Approche stratégique du programme USAID/ANCRE

Pour amener les formations sanitaires privées (FSP) à relever le défi de la qualité des soins, le programme USAID/ANCRE a accompagné la PSSP, conjointement avec le MS, dans la conception et la mise en œuvre d'un processus d'amélioration de la qualité des soins et services de santé à travers un programme d'accréditation. Le projet a utilisé une approche participative à travers une implication effective des acteurs clés – PSSP et MS à chacune des étapes du processus ; de la conception à la mise en œuvre. L'implication de ces acteurs a permis de renforcer leurs capacités à poursuivre le processus après la fin de USAID/ANCRE. Le projet a également impliqué les acteurs au niveau opérationnel par l'identification des pairs coaches pour assister les formations sanitaires privées.

Etapes de mise en place du programme

Visites de terrain

En vue de comprendre les besoins du secteur privé de la santé et préparer le processus d'accréditation en fonction du contexte, USAID/ANCRE a mené les activités suivantes : séances de travail avec les acteurs du secteur privé, visites des formations sanitaires privées (FSP), et réunions de travail avec le conseil d'administration de la PSSP et les cadres des directions centrales du MS (Direction nationale de la santé publique, Direction de

JUIN 2018

Ce résumé technique a été produit par le programme USAID d'amélioration de la santé de la reproduction, du nouveau-né et de l'enfant (ANCRE). Le programme est mis en œuvre par University Research Co., LLC (URC) et ses sous-récepteurs Dimagi, Inc. et Results for Development Institute (R4D) selon les termes de l'accord de coopération CA-680-A-14-00001.

**PROGRAMME D'AMÉLIORATION DE LA SANTÉ DE LA
REPRODUCTION, DU NOUVEAU-NÉ ET DE L'ENFANT (ANCRE)**

la santé de la mère et de l'enfant, Direction nationale des hôpitaux). Les FSP visitées étaient : Clinique Oasis de Houegbo, Polyclinique la Roseaie, Clinique de Néonatalogie, Centre de santé Ste Marie de Calavi.

Lancement officiel et inscription des cliniques au programme

A l'issue de l'élaboration et la validation du guide d'accréditation décrivant tout le processus ainsi que les activités y afférentes, une cérémonie de lancement officiel du programme a été organisée en octobre 2016. Ce lancement a permis aux acteurs du secteur privé d'apprécier le contenu du programme, de s'en approprier et d'y inscrire leurs cliniques respectives.

Sensibilisation et formation des cliniques au programme

La finalité du programme d'accréditation est de renforcer les capacités des FSP autorisées à exercer en vue d'offrir des soins de qualité optimale à la population. Ainsi, le projet USAID/ANCRE a mené des séances de sensibilisation des prestataires du secteur privé aussi bien sur l'autorisation d'exercice que sur l'accréditation. A la suite de la sensibilisation, les FSP désirant obtenir l'autorisation du MS ou s'inscrire au programme d'accréditation ont bénéficié d'un appui technique et de coaching par le tandem PSSP.

Les prestataires ont été formés pour l'accréditation afin de répondre aux exigences des référentiels définis par le MS. Les formations ont principalement porté sur : le processus d'amélioration de la qualité, les normes du PIHI, l'écoute client, la planification familiale, la rédaction des processus et des procédures de soins.

Description du programme d'accréditation

L'accréditation est la reconnaissance par un organisme d'accréditation en soins de santé de l'application adéquate des normes de qualité par un établissement de santé. L'accréditation est octroyée à l'issue d'une évaluation externe indépendante réalisée par des pairs, qui apprécient le niveau de performance de l'établissement par rapport aux normes. Quatre composantes essentielles déterminent le programme d'accréditation : (1) l'organisme d'accréditation composé

du secrétariat technique, des évaluateurs et de la commission d'accréditation, (2) les normes et les critères de performance, (3) la mise en œuvre et la gestion du programme, (4) les mesures d'incitation et la surveillance.

L'organisme d'accréditation

La PSSP a été retenu comme la structure d'accréditation durant un atelier d'élaboration du guide d'accréditation tenu le 08 avril 2016. Il a été ainsi mis en place, au sein de la PSSP - organisme d'accréditation, un secrétariat technique avec des évaluateurs et une commission d'accréditation.

Le secrétariat technique et les évaluateurs. Le secrétariat monitoré l'évolution des cliniques inscrites, planifie les visites d'évaluations et soumet les rapports des évaluateurs à la commission d'accréditation.

La commission d'accréditation. La commission se réunit périodiquement pour examiner les dossiers en vue de la décision d'accréditation. La satisfaction aux critères d'accréditation est vérifiée pour chaque dossier pour une décision sur le niveau d'accréditation correspondant.

Normes et critères : Les référentiels d'accréditation

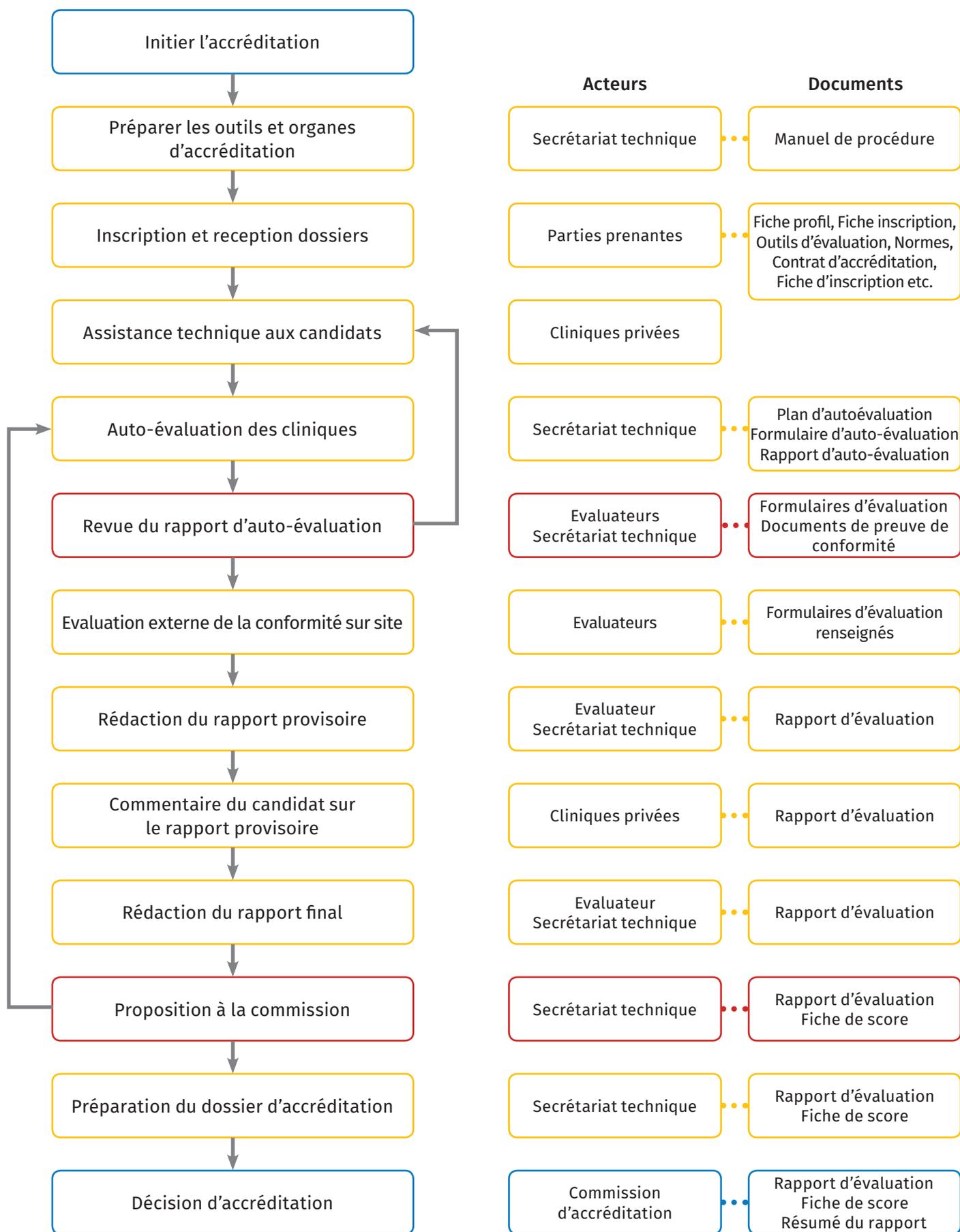
Les référentiels utilisés sont ceux du PIHI et d'autres normes proposées par la commission d'accréditation selon le besoin. Les interventions du PIHI évaluées sont entre autres : la planification familiale (PF), la consultation prénatale (CPN), la vaccination infantile, les soins obstétricaux et néonataux d'urgence (SONU), l'accouchement normal. De plus, certaines activités transversales sont prises en compte, à savoir l'accueil des clients, la gestion des dossiers médicaux, le rapportage des données sanitaires au MS, la prévention de l'infection, la gestion des intrants (pharmacie).

Les évaluateurs attribuent un score qui est ensuite utilisé par la commission pour décider de l'accréditation des FSP selon les trois niveaux d'accréditation suivants :

- ◆ Niveau I : au moins 80% de conformité aux critères d'accréditation
- ◆ Niveau II : au moins 85% de conformité aux critères d'accréditation
- ◆ Niveau III : au moins 90 % de conformité aux critères d'accréditation



Figure 1 : Diagramme du processus d'accréditation du secteur privé de la santé au Bénin



Mise en œuvre et gestion du programme d'accréditation

Le secrétariat technique assure la mise en œuvre du programme d'accréditation selon le diagramme de processus décrit dans la Figure 1. Les FSP inscrites au programme bénéficient d'un appui technique dans l'organisation de leur auto-évaluation, en préparation de l'évaluation externe qui détermine le niveau d'accréditation.

Mesures incitatives et surveillance

Les mesures d'incitation sont instituées au bénéfice des FSP participant au programme, pour encourager l'innovation et la collaboration, conjuguées à des améliorations de la qualité des prestations. Les mesures incitatives sont conditionnées à l'initiation d'une activité mesurable et l'atteinte d'une cible de performance prédéterminée telle que la complétude des données, l'absence de rupture de stocks en médicaments, la satisfaction des clients, etc. La reconnaissance officielle de la performance est une des mesures incitatives, accompagnée de l'appui technique (formation, coaching, etc.), et d'autres apports divers.

Résultats Obtenus

Etat d'exécution du programme

L'accréditation est un processus à plusieurs étapes dont la durée moyenne pour une formation sanitaire varie de trois à six ans, selon son engagement et son niveau d'organisation. USAID/ANCRE a mis à la disposition de toutes les FSP inscrites, les normes nationales de prise en charge contenues dans le PIHI, leur permettant de pouvoir s'assurer de la conformité des services qu'ils fournissent aux usagers.

Au 31 mai 2018, 64 FSP et sept officines de pharmacie se sont volontairement inscrites au processus d'accréditation. Au mois d'octobre 2017, 10 FSP ont finalisé leur première autoévaluation, soit 14% des inscrits. Ces cliniques ont bénéficié du coaching périodique. En avril 2018, cinq de ces FSP ont réalisé leur deuxième auto-évaluation, avec une amélioration significative de leur score, permettant à quatre d'entre elles d'atteindre le niveau I d'accréditation.

Ces quatre organisations sont donc prêtes à recevoir la visite d'évaluation externe pour être officiellement accréditées, si la commission d'accréditation juge leur résultat satisfaisant (au moins 80%).

Impact sur les services des cliniques participantes

Les cinq FSP évaluées ont toutes amélioré leur performance entre la première et la deuxième auto-évaluation. Plus spécifiquement, les trois domaines techniques qui ont été appréciés lors des évaluations ont atteint des scores très satisfaisants, supérieurs à 80%.

Dans le domaine de gestion de l'établissement, les FSP ayant obtenu les meilleurs scores sont la Clinique Pédiatrique de Néonatalogie (CPN : 89%) suivi de la Clinique Pédiatrique de Akpakpa (CPA : 81%). En ce qui concerne la prise en charge des patients, la CPN vient en tête (99%) suivi de la clinique Sainte Carine (92%). Enfin, la gestion des ressources a obtenu 95% à la CPN devant la CPA (81%).

Le processus d'accompagnement et de coaching va se poursuivre, sous le leadership de la PSSP et en collaboration avec le MS, pour emmener toutes les FSP inscrites à améliorer leur score.

Conclusion

L'accompagnement technique du projet USAID/ANCRE dans la conception et la mise en œuvre du programme d'accréditation pour le secteur privé, est une première au Bénin. A cette étape, il convient de retenir que les acteurs du secteur privé de la santé du Bénin manifestent un grand intérêt pour les actions qui visent l'amélioration continue de la qualité des prestations de services de santé offerts. Il ressort également de cette expérience, la nécessité de rendre disponibles les normes dans l'ensemble des établissements privés de soins au Bénin. Un renforcement continu et systématisé de la qualité des services de santé du secteur privé doit être envisagé en vue de garantir un accès équitable à l'ensemble de la population béninoise sous le leadership de la PSSP et en étroite collaboration avec le MS.

