

La « qualité » fait son difficile mais indispensable chemin dans les hôpitaux

Formation L'Institut de gestion de la santé et de la protection sociale (IGSPS) de l'USJ a remis leurs diplômes aux deux premières promotions de la formation « Qualité et accréditation ».

Dans l'environnement « hostile au changement » des établissements de santé, la « qualité » fait son difficile mais indispensable chemin. Formées notamment de médecins, biologistes, pharmaciens, ingénieurs, cadres de soins infirmiers et responsables qualité, les premières et deuxièmes promotions « Qualité et accréditation des établissements de santé » (2008-2009 et 2009-2010), nouvelle formation lancée par l'Institut de gestion de la santé et de la protection sociale (IGSPS) de l'USJ, viennent de recevoir leurs diplômes lors d'une cérémonie significative tenue sur le campus des sciences médicales de l'USJ.

Né d'un vrai besoin exprimé par les différentes institutions hospitalières, après l'instauration par le ministère de la Santé d'une réglementation du système d'accréditation des hôpitaux, ce diplôme a pour objectif de faire passer le personnel médical d'un hôpital du statut d'une bureaucratie mécaniste fondée sur le respect des procédures à une bureaucratie professionnelle qui tient compte des diagnostics de chaque spécialiste.

Le Dr Walid el-Khoury, directeur de l'IGSPS, a brossé un court historique de cette formation. Il a rappelé que les hôpitaux avaient essayé au début de remédier au manque de ressources humaines compétentes en matière de qualité, en ayant

recours à des consultants externes pour la plupart étrangers au secteur hospitalier.

« Mais en réponse à ce besoin grandissant, a-t-il enchaîné, nous avons décidé à l'IGSPS de proposer un curriculum de haut niveau en matière de qualité et d'accréditation, donné par des experts confirmés libanais et étrangers et issus du secteur de la santé. »

« Le mérite de ce travail revient à toute notre équipe sous la direction de notre dynamique coordonnatrice Mme Rouba Rassi-Khoury que je salue pour sa persévérance et sa ténacité », a-t-il précisé.

Environnement hostile au changement

« La formation que nous offrons se veut structurante, efficace et interactive, a poursuivi le Dr Khoury. Le programme (200 crédits étalés sur 8 modules) que vous avez suivi est le premier et l'unique programme universitaire dans le domaine de la qualité au Liban (...) Dès son lancement, la demande a dépassé nos attentes. Vous êtes la preuve de notre représentativité sur tout le territoire libanais et du succès de la pluridisciplinarité, puisqu'on peut compter parmi vous des médecins, des biologistes, des pharmaciens, des ingénieurs, des cadres de soins infirmiers et des responsables qualité... Vous avez exprimé la volonté de por-

ter vos connaissances acquises à un niveau supérieur en vous imposant une nouvelle culture qui est celle de la qualité et de l'excellence. Vous partez enrichis d'un esprit critique et analytique. Aussi, vous avez appris à utiliser les outils et méthodes de l'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques appliqués au contexte réglementaire de l'accréditation au Liban. »

« Changer les habitudes n'est pas chose facile, il faut s'attendre à beaucoup d'obstacles, a mis en garde le Dr Khoury. Il vous faut des compétences de négociateurs, patients, créatifs et décidés. Parfois aussi vous devez montrer vos talents de communicateurs ; ceci sera nécessaire pour diffuser l'information et surtout s'assurer de son assimilation et sa bonne application. Leadership, communication et résolution de conflits sont autant de notions dont vous devez user dans cet environnement hostile au changement. »

Prenant la parole au cours de la cérémonie, le Pr René Chamussy, s.j., recteur de l'USJ, a assuré que « l'USJ s'honore de pouvoir offrir à ses étudiants de multiples possibilités de formation initiale et continue ».

De son côté, la major des deux promotions, le Dr Paula Rizkallah, a remercié tous ceux qui ont rendu cette nouvelle formation possible.