



Normes

À propos de l'ISO

**Actualités**

Participer

Store

Recherche

[← Santé](#)

# Gestion des soins de santé : miser sur la qualité dans le secteur de la santé



Dans le domaine des soins de santé, les administrateurs sont désormais en première ligne d'un secteur exigeant et en pleine mutation, où l'on ne transige pas sur l'excellence s'agissant des soins prodigués aux patients. Face à l'évolution de la réglementation, à la hausse continue des coûts et à l'accent mis sur l'évolution de l'état de santé des patients, il est plus important que jamais de pouvoir compter sur une gestion efficace de la qualité au sein des organisations de soins de santé.

En effet, le fait de proposer à toutes et à tous des soins de qualité participe à promouvoir l'égalité des chances en matière de santé, indépendamment de notre statut socio-économique. Cet article passe en revue les obstacles et défis considérables rencontrés au quotidien par les administrateurs de soins de santé et met en lumière le rôle essentiel du management de la qualité dans la gestion de ces questions, dans l'optique d'assurer des prestations de soins optimales.

[ISO 7101](#), le tout premier système de management pour la qualité des organisations de soins de santé, définit les exigences d'une démarche systématique pour des systèmes de santé pérennes et de haute qualité.

## Table des matières

- [Les six principaux défis de la gestion des soins de santé](#)
- [Des solutions pour des soins de qualité](#)
- [Une collaboration mondiale pour la santé](#)

## Les six principaux défis de la gestion des soins de santé

Le secteur de la santé doit aujourd'hui relever un certain nombre de défis complexes qui mettent à rude épreuve la gestion des soins de santé et la qualité des soins prodigués aux patients.

Voici les six principaux défis à relever pour assurer des soins de santé de qualité :

**1. Hausse des coûts liés à la santé :** L'augmentation constante du coût des soins de santé représente un défi permanent. Amenés à concilier en permanence la nécessité d'assurer des soins de qualité et la maîtrise des coûts, les administrateurs se doivent de trouver des solutions pour utiliser au mieux les ressources disponibles afin d'offrir des services de qualité. Un tel objectif peut s'avérer difficile à atteindre, en particulier lorsque les coûts liés aux traitements et aux technologies ne cessent d'augmenter.

**2. Conformité à la réglementation :** Rester en phase avec un tissu réglementaire complexe en matière de soins de santé aux niveaux régional, national et local peut se révéler particulièrement laborieux. La conformité est cependant essentielle pour éviter les sanctions et veiller au respect de l'éthique en termes de pratiques.

**3. Satisfaction des patients :** Un taux de satisfaction élevé des patients est souvent le signe de services de santé de qualité. En effet, les patients satisfaits ont généralement bénéficié de traitements adaptés et efficaces dont les effets sur leur état de santé ont été positifs. En outre, les disparités dans l'accès aux services de soins de santé selon les zones géographiques, les revenus et la couverture d'assurance demeurent un problème majeur.

**4. Pénurie de personnel :** Les systèmes de santé peinent à recruter et à retenir leur personnel sur un marché du travail toujours plus concurrentiel. La question de la sécurité individuelle est une préoccupation toujours plus importante pour les professionnels de la santé, qui estiment qu'elle est une priorité absolue pour continuer de travailler dans ce secteur. Les principales sources de stress professionnel sont notamment liées au comportement erratique des patients et visiteurs et aux problèmes de santé mentale, en particulier les effets de l'épuisement professionnel.

**5. Adoption des technologies :** Dans le domaine des soins de santé, les administrateurs sont amenés à gérer l'adoption et l'utilisation de nouvelles technologies en matière de soins de santé au sein de leur organisation. Face à l'évolution des dispositifs médicaux et des interventions de pointe, assurer l'interopérabilité, la sécurité des données et la facilité d'utilisation représente un défi permanent. Les avancées récentes de l'intelligence artificielle contribuent à transformer en profondeur la santé numérique. D'autres avancées technologiques méritent aussi d'être mentionnées, notamment les technologies laser, utilisées dans nombre d'applications

médicales, de la chirurgie oculaire à la création de nouveaux équipements et de prothèses dentaires, ainsi que la photonique, utilisée dans un large éventail de pratiques médicales, avec notamment les méthodes de diagnostic non-invasif, les thérapies et l'imagerie de pointe.

**6. Évolution démographique :** La génération du baby-boom vieillit et doit désormais faire face aux défis qui y sont associés, ce qui accroît d'autant la pression sur le secteur de la santé. Les patients âgés ont des besoins uniques en matière de soins de santé, notamment en termes de soins palliatifs et de suivi des maladies chroniques. Les services de santé doivent investir dans les services de soins gériatriques ainsi que dans la télémédecine pour assurer à leurs patients les plus âgés l'accès à des soins de qualité.

## Recevoir des informations par e-mail

Inscrivez-vous pour recevoir des informations et ressources additionnelles sur les soins de santé !

\* Newsletter en anglais

Pour savoir comment vos données seront utilisées, veuillez consulter notre [avis de confidentialité](#).

## Des solutions pour des soins de qualité

Les défis à relever en matière de gestion des soins de santé exigent une démarche proactive et une planification stratégique. ISO 7101 pour le management des organisations de soins de santé est appelée à jouer un rôle clé dans le développement de services et de systèmes de santé de qualité.

Cette norme de référence aide les organisations à appréhender toute la complexité des soins de santé, du manque de ressources au vieillissement de la population, sans oublier les défis liés notamment aux pandémies mondiales. ISO 7101 met l'accent sur la nécessité de dispenser au moment opportun et en toute sécurité des soins centrés sur la personne. Elle souligne en outre l'urgence de l'adaptation face à l'essor des soins virtuels et aux avancées technologiques. Sa flexibilité la rend applicable à un large éventail d'organisations de soins de santé, des petites cliniques aux grands hôpitaux.

Résolument axée sur des soins sûrs et de qualité, ISO 7101 participe à la réalisation des Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Elle contribue à assurer une utilisation optimale des ressources, à améliorer l'accès aux soins de santé et à promouvoir la transparence et la responsabilité au sein des systèmes de santé, autant de principes fondamentaux qui sous-tendent les ODD. Le management de la qualité appliqué aux organisations de soins de santé est intrinsèquement aligné sur l'objectif général des ODD, à savoir bâtir une société mondiale plus durable, plus équitable et en meilleure santé.

**[ISO 7101:2023](#)** Management des organisations de soins de santé

## Une collaboration mondiale pour la santé

Une telle vision de la santé et des soins de santé est certes ambitieuse, mais elle n'en reste pas moins réalisable. Pour parvenir à mobiliser collectivement les connaissances, les ressources et l'expertise nécessaires

pour relever des défis complexes et transnationaux en matière de santé, la collaboration mondiale dans le domaine médical s'avérera cruciale. Quant aux défis actuels, notamment la détérioration de la santé mentale, les pénuries de personnel, les problèmes liés aux chaînes d'approvisionnement, l'instabilité climatique et macroéconomique, il est indispensable de les aborder dans une perspective à plus long terme.

Dans un monde toujours plus interconnecté, il importe de veiller à ce que les parties prenantes, l'industrie, les États et les acteurs sectoriels s'efforcent d'atteindre des objectifs communs en matière de santé et de soins de santé et de travailler main dans la main pour y parvenir. ISO 7101 est une première étape si l'on entend assurer la pérennité des services de santé pour les populations du monde entier.