

LA QUALITÉ DES SOINS DE SANTÉ DANS LES  
ZONES FRAGILES, TOUCHÉES PAR DES  
CONFLITS OU VULNÉRABLES :  
**RECUEIL D'OUTILS ET DE RESSOURCES**

# Table des matières

<b>Acronymes.....</b>	<b>3</b>
<b>Avant-propos.....</b>	<b>4</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
<b>Présentation du recueil de ressources .....</b>	<b>6</b>
<b>La qualité des soins de santé dans les zones fragiles, touchées par des conflits et vulnérables : recueil d’outils et de ressources .....</b>	<b>8</b>
Outils et ressources transversaux.....	8
Garantir l’accès aux services de santé de qualité et à l’infrastructure de base .....	12
Façonner les modalités du système de santé.....	16
Réduire les préjudices.....	19
Améliorer les soins cliniques .....	22
Mobiliser les patients, les familles et les collectivités locales.....	24

# Acronymes

CICR	Comité international de la croix rouge
FCV	Zones fragiles, touchées par des conflits ou vulnérables
IAWG	Groupe de travail interagence
IFRC	Fédération Internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
MSF	Médecins sans frontières
MSH	« Management Sciences for Health »
OCDE	Organisation de coopération et développement économiques
ONUSIDA	Le Programme commun des Nations Unies sur le VIH/sida
OIM	Organisation internationale pour les migrations
OIT	Organisation internationale du travail
OMS	Organisation mondiale de la Santé
PCI	Prévention et contrôle des infections
PSNQ	Politiques et stratégie nationales relatives à la qualité des soins de santé
UNHCR	Agence des Nations Unies pour les réfugiés
UNICEF	Fonds des Nations unies pour l'enfance
WASH	Eau, assainissement et hygiène

# Avant-propos

Ce recueil est un document de travail réservé à l'usage exclusif de l'équipe qualité de l'OMS dans le cadre des activités d'appui aux pays en situation de fragilité, de conflit ou de vulnérabilité (FCV). Il s'agit d'un document non publié et non officiel qui n'est pas destiné à être diffusé en dehors de ce cadre.

Ce document a vocation d'offrir une sélection d'outils et de ressources en français destinés à soutenir la mise en œuvre d'un ensemble pragmatique d'interventions en faveur de l'amélioration de la qualité des soins de santé dans un contexte de FCV. Ces outils et ressources n'ont toutefois, le plus souvent, pas été développés dans ce cadre, et pourraient dès lors nécessiter un certain degré d'adaptation aux besoins et aux spécificités des pays.

Il est par ailleurs recommandé de le parcourir en parallèle à la lecture du document intitulé « *La qualité des soins de santé dans les zones fragiles, touchées par des conflits ou vulnérables. Passer à l'action* » [disponible ici](#).

# Introduction

La qualité des soins de santé est reconnue comme essentielle pour atteindre la couverture sanitaire universelle (CSU) et l'objectif de développement durable 3.8., et plus fondamentalement pour améliorer l'état de santé des populations . La CSU ne peut pas être atteinte sans la délivrance des soins de qualité pour tous et dans tous les contextes.

D'après les estimations, deux milliards de personnes dans le monde vivent aujourd'hui dans des zones fragiles, touchées par des conflits ou vulnérables (FCV). Bien qu'il n'existe pas de consensus quant à sa définition, la terminologie « fragiles, touchées par des conflits ou vulnérables » décrit des situations diverses entraînant des crises humanitaires, des états d'urgences prolongés ou des conflits armés.

La publication de l'OMS intitulée « [La qualité des soins de santé dans les zones fragiles, touchées par des conflits ou vulnérables : passer à l'action](#) », ainsi que ce recueil d'outils et de ressources qui y est associé ont tous deux été élaborés dans l'objectif d'appuyer les efforts et les actions en matière de qualité des soins de santé dans les contextes de FCV. Aussi, ils prennent en compte les besoins urgents, pratiques et spécifiques de ces contextes ainsi que les défis liés à la qualité des soins de santé dans les situations de FCV.

Au cœur de ce travail reste un besoin non-satisfait et essentiel d'appui à la planification et le passage à l'action en matière de la qualité des soins. Ce recueil comprend les approches pratiques à la mise en œuvre des interventions destinées à améliorer la qualité des soins dans les zones fragiles, touchées par des conflits et vulnérables, en prenant en compte les défis et les contextes particuliers de ces dernières.

Le document présent s'inscrit dans la lignée des ressources précédemment publiées qui appuient le développement de politiques et stratégies nationales relatives à la qualité des soins de santé (PSNQ), en ce compris le « [Guide d'élaboration d'une politique et d'une stratégie nationales relatives à la qualité : approche pratique de formulation d'une politique et d'une stratégie pour l'amélioration de la qualité des soins](#) ». Nous conseillons de le lire en parallèle à ces documents.

# Présentation du recueil d'outils et de ressources

Ce document constitue un guide pratique pour les acteurs francophones évoluant dans le domaine de la qualité des soins de santé. Il a vocation d'offrir une sélection d'outils et de ressources, disponibles en français, et destinés à soutenir la mise en œuvre d'un ensemble pragmatique d'interventions en faveur de l'amélioration de la qualité des soins de santé dans un contexte de FCV. Il est basé sur sa version en anglais intitulée « [Quality of care in fragile, conflict-affected and vulnerable settings: tools and resources compendium](#) ».

Ce recueil est le fruit d'un travail de revue de la littérature scientifique et des ressources techniques disponibles en français mené par l'unité qualité des soins de santé de l'OMS. Dans un premier temps, chacun des outils et chacune des ressources listés dans la version en langue anglaise de ce recueil ont été examinés afin d'identifier leur équivalence en français ou une traduction validée de ceux-ci. Dans le cas où il n'existait pas de traduction en français, l'équipe qualité des soins de santé s'est, dans un second temps, efforcée d'identifier un outil ou une ressource au contenu similaire que l'outil ou la ressource repris dans le recueil en langue anglaise. Pour mener à bien cette première étape de collecte, le processus a consisté à définir des critères de recherche, à préciser les sources d'information et les critères d'inclusion, et à rechercher les ressources en ligne disponibles. Chaque outil et ressource listé dans le présent document a fait l'objet d'une évaluation critique sur la base de critères d'inclusion préalablement définis. La décision d'inclure ou non un outil ou une ressource a été prise par consensus. Ce processus a permis de sélectionner judicieusement les outils et ressources disponibles en français qui ont le plus contribué aux efforts pratiques pour aborder la qualité des soins de santé dans les zones de FCV, et ceux qui sont les plus appropriés à ces contextes. Ce recueil n'a toutefois pas vocation à être exhaustif.

Les outils et ressources inclus dans ce document sont organisés selon les cinq catégories d'intervention présentées dans le document « Passer à l'action » et les sous-catégories correspondant (Tableau 1). Une rubrique supplémentaire a également été ajoutée pour contenir les ressources transversales. Afin de faciliter l'accès des lecteurs aux outils et publications listés dans ce recueil, les liens internet permettant d'accéder directement aux différentes ressources sont compris dans la description.

**Tableau 1. Les interventions selon les cinq catégories**

Catégories d'intervention	Sous-catégorie d'intervention
<b>Garantir l'accès aux services de santé de qualité et aux infrastructures de base</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la capacité structurelle et les contributions essentiels</li> <li>• Négocier les conditions de la prestation de soins et de l'accès en toute sécurité</li> <li>• Fournir l'accès à des services de santé mobiles</li> <li>• Sous-traiter certains services de santé</li> <li>• Renforcer les systèmes d'informations sanitaires au service de la qualité des soins et de la performance</li> </ul>
<b>Façonner les modalités du système de santé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lier la planification d'actions de qualité au fonctionnement de services de santé</li> <li>• Recruter et retenir des ressources humaines en santé en mettant l'accent sur la qualité des soins</li> <li>• Vérifier au préalable les qualifications des équipes de santé en vue de leur déploiement</li> <li>• Renforcer les mécanismes d'application du principe de responsabilité en matière de qualité des soins de santé</li> <li>• Renforcer les rapports sur les performances en matière de qualité des soins</li> <li>• Recourir à des contrats et à des commandes basées sur les performances</li> <li>• Mettre en œuvre des méthodes de financement pour améliorer la qualité des soins de santé en fonction du contexte</li> <li>• Contrôler la qualité des prestations de soins du secteur privé</li> <li>• Évaluer la capacité des établissements de santé à fournir des services de santé de qualité</li> </ul>
<b>Réduire les préjudices</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer la lutte anti-infectieuse</li> <li>• Mettre en œuvre des processus de sécurité des patients hautement prioritaires sur le lieu de soins</li> <li>• Fournir une formation pratique sur la sécurité des patients à l'intention du personnel soignant</li> <li>• Utiliser un outil de gestion des risques liés à la sécurité des patients adapté au contexte</li> </ul>
<b>Améliorer les soins cliniques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser des directives, des normes et des protocoles adaptés au contexte</li> <li>• Utiliser régulièrement des processus de suivi et d'amélioration de la qualité des soins de santé</li> <li>• Fournir une formation accompagnée de mesures de soutien et d'un retour d'information sur les performances, à l'intention du personnel de santé</li> <li>• Renforcer les réseaux de soins primaires et d'orientation pour fournir des services de santé de qualité</li> <li>• Utiliser des outils d'aide à la décision clinique</li> <li>• Utiliser des technologies et des programmes de santé électroniques et numériques</li> </ul>
<b>Mobiliser les patients, les familles et les collectivités locales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place des programmes de défense des droits des patients et de traitement des plaintes</li> <li>• Mobiliser et autonomiser les populations de manière formelle</li> <li>• Informer les patients, les familles et les collectivités</li> <li>• Fournir un soutien et des conseils entre pairs</li> </ul>

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer les expériences des patients en matière de soins pour améliorer les services</li> </ul> |
|--|

## La qualité des soins de santé dans les zones fragiles, touchées par des conflits et vulnérables : recueil d'outils et de ressources

### Outils et ressources transversaux

Ressource(s)	Institution/Auteur(s) Date de publication	Comment ces outils/ressources soutiennent-ils/elles la qualité des soins
<i>Les soins de santé primaires en cas de crise</i>	OMS 2009	Ce document propose une analyse de l'effet de l'incidence des crises humanitaires sur les quatre ensembles de réformes stratégiques proposées dans le rapport sur la santé dans le monde de 2008, à savoir : i) couverture universelle, ii) prestation de services, iii) encadrement (« leadership ») et iv) politiques publiques. Il explore le potentiel de synergie entre une approche holistique des soins de santé primaires et l'action humanitaire et conclut en examinant la notion plus large d'une approche de l'action sanitaire en situation d'urgence fondée sur les droits.
<i>Les soins de santé primaires en cas de La prise en charge des enfants ayant subi des violences sexuelles en situation de crise humanitaire : guide destiné aux prestataires de services de santé et de services psychosociaux</i>	UNICEF 2012	Ce guide à destination des prestataires de services de santé et psychosociaux décrit comment utiliser le modèle centré sur l'enfant dans les situations humanitaires. Il comprend également des directives et des outils pour les familles des enfants et la prise en charge des enfants survivants.



*Manuel de terrain inter institutions sur la santé génésique en milieu humanitaire*

IAWG 2018

Ce manuel décrit les preuves de l'application et de l'adaptation des normes mondiales en matière de santé sexuelle et reproductive ou des droits de l'homme dans les contextes humanitaires, et recommande une série d'interventions sur la base des preuves scientifiques et des directives internationales.

Ce manuel dresse également une *checklist* des meilleures pratiques pour la prestation des services de santé sexuelle et reproductive de qualité dans les contextes humanitaires, notamment l'éducation complète des patients, l'engagement communautaire pour accroître l'efficacité de la prestation de services et la prise en charge des survivant(e)s de violences sexuelles. Il fait en outre référence aux principes fondamentaux de la planification sanitaire dans les environnements précaires et aux considérations logistiques liées aux zones fragiles, touchée par des conflits et vulnérables.

---

*Le manuel sphère. Chapitre 8. Santé*

Projet Sphère 2018

Le manuel Sphère est destiné à être utilisé par les agents de santé humanitaire. Le chapitre 8 intitulé 'Santé' décrit les procédures nécessaires pour assurer la prestation des services de santé de qualité dans les situations d'urgence. Les éléments principaux comprennent la prestation des services de santé, les maladies infectieuses, la santé de l'enfant, la santé sexuelle et reproductive, les soins de traumatologie, la santé mentale, les maladies chroniques et les soins palliatifs.

En annexe de ce chapitre se trouvent une *checklist* d'évaluation de santé, des formulaires de surveillance de la santé et des méthodes pour indiquer et prévoir les applications de santé prioritaires.

---

*Boussole pour la santé l'eau, la nutrition, et l'eau, assainissement, et hygiène*

Save the Children 2018

COMPASS est une plateforme en ligne développée par l'organisation *Save the Children*. Elle rassemble des directives de programmation pour une série de sujets, notamment les collectivités, les campagnes de masse, le VIH/Tuberculose et les soins de santé primaires et secondaires. Les modules COMPASS décrivent la portée de chaque intervention, étayée en détail par des informations pratiques, notamment des

---

conseils de mise en œuvre, des possibilités d'intégration, des indicateurs, des fiches cliniques, des activités d'audit, fiches de poste et des listes de fournitures.

Elaboré par le personnel de *Save the Children*, cet outil constitue un guide de soutien pour leurs programmes d'intervention, et comprend également des informations pratiques pertinentes qui pourraient être appliquées ailleurs. Également disponible sous forme d'application mobile.

<i>Santé mentale et soutien psychosocial</i>	UNHCR 2018	Ce document publié par l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés constitue un guide sur la « santé mentale et de soutien psychosocial » (MHPSS) et provient du manuel pour les situations d'urgence. Ce guide MHPSS fait partie d'un manuel d'urgence plus vaste, car les services et le soutien MHPSS doivent être intégrés dans le soutien et les programmes communautaires généraux et les systèmes de santé publique, d'éducation et de protection.
<i>Guide d'élaboration d'une politique et d'une stratégie nationales relatives à la qualité : approche pratique de formulation d'une politique et d'une stratégie pour l'amélioration de la qualité des soins</i>	OMS 2019	Ce guide permet de soutenir les pays dans leurs efforts d'élaboration d'une politique et d'une stratégie nationales relatives à la qualité des soins de santé offre une base technique pour cette initiative. Il présente une approche stratégique à la qualité des soins de santé fondée sur huit éléments interdépendants.
<i>Manuel de santé mentale et soutien psychosocial communautaires en situations d'urgence et de déplacement – Annexe 2 – Considérations éthiques</i>	OIM 2021	Ce manuel offre un aperçu de six principes éthiques à respecter lors de la fourniture d'une aide humanitaire dans les situations d'urgences sanitaires.
<i>Renforcer la résilience du système de santé pour instaurer la couverture sanitaire universelle et la sécurité sanitaire pendant et après la COVID-19*</i>	OMS 2021	Ce document fournit aux dirigeants et aux décideurs politiques nationaux et locaux des recommandations d'actions à prendre pendant et après la pandémie de COVID-19. Il place la problématique sanitaire dans le cadre de discussions plus larges sur la reprise et la transformation socioéconomiques.



## Garantir l'accès aux services de santé de qualité et à l'infrastructure de base

Ressource(s)	Institution/Auteur(s) Date de publication	Comment ces outils/ressources soutiennent-ils/elles la qualité des soins
<b>Assurer la capacité structurelle et les contributions essentiels</b>		
<i>Technicien sanitaire en situations précaires</i>	OMS 2010	Ce manuel technique décrit une série de mesures simples et rentables qui peuvent être appliquées pour assurer la qualité de l'eau, l'hygiène et l'assainissement. Il comprend des outils d'évaluation et de planification pour le programme WASH dans les zones fragiles, touchées par des conflits ou vulnérables, et aborde des sujets tels que la gestion des déchets médicaux.
<i>Réponse d'urgence en eau, assainissement et hygiène à la crise humanitaire à Bossangoa, République centrafricaine</i>	Action Contre la Faim, Wichterich H 2015	Cette rapport évaluation examine l'adéquation de l'intervention d'Action Contre la Faim et les progrès réalisés pour atteindre les objectifs WASH, identifie les leçons apprises et développe des recommandations. L'évaluation résume les forces et faiblesses de l'action, les bonnes pratiques, avec une analyse approfondie de l'intégration des personnes en situation de handicap et de la prise en compte du genre dans la mise en œuvre des actions.
<i>Outil d'amélioration de l'eau, de l'assainissement et de l'hygiène dans les établissements de santé (WASH FIT) : guide pratique d'amélioration de la qualité des soins grâce à de meilleurs services d'eau, d'assainissement et d'hygiène dans les établissements de santé</i>	OMS 2018	La boîte à outils WASH FIT consiste en un guide méthodologique pour l'amélioration et la pérennisation des services WASH dans les pays à revenu faible et intermédiaire. La boîte à outils fournit également des ressources pour appuyer l'élaboration et la mise en œuvre de politiques, telles qu'un échéancier, des exemples de questionnaires et une liste des meilleures pratiques pour développer un kit de formation pour WASH FIT.

<i>L'eau, l'assainissement et l'hygiène dans les établissements de santé: Mesures pratiques pour instaurer l'accès universel à des soins de santé</i>	OMS 2019	L'eau, l'assainissement et l'hygiène au sein des établissements de santé restent une composante essentielle de la prestation de soins de santé de qualité. Ce document résume une série d'étapes pratiques pour évaluer et améliorer le programme WASH dans les structures sanitaires, en se basant sur un certain nombre de domaines d'intervention.
<i>Protection de la santé et de la sécurité des agents de santé : liste de contrôle pour les établissements de santé</i>	OMS 2021	Cette <i>checklist</i> vise à identifier et à hiérarchiser les domaines d'intervention pour améliorer la protection de la santé et de la sécurité des agents de la santé. Elle est conforme au cadre mondial de l'OMS/OIT qui s'applique aux programmes nationaux pour les agents de santé. La liste proposée permet d'identifier les mesures existantes, les problèmes existants et d'anticiper des solutions possibles pour améliorer la qualité de la santé et de la sécurité au travail.
<b>Négocier les conditions de la prestation de soins et de l'accès en toute sécurité</b>		
<i>Guide pour la mise en œuvre des règles protégeant des soins de santé dans les conflits armés et autres situations d'urgence</i>	CICR 2014	Le site internet du Comité International de la Croix-Rouge rassemble un ensemble d'outils, de ressources et d'études de cas visant à garantir la sécurité des soins de santé dans les zones de conflit. Un certain nombre de ces ressources se concentrent sur l'engagement avec les acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux pour négocier la sécurité et la sûreté des agents de santé, des patients et des familles.
<i>Promouvoir des pratiques militaires qui favorisent des soins de santé plus sûrs</i>	CICR 2015	Voir ci-dessus
<i>Une question de vie ou de mort. Combattre la violence contre les soins de santé au Pakistan, au Pérou et au Salvador</i>	CICR 2018	Voir ci-dessus

<a href="#"><i>Les soins de santé en danger: Publications et rapports</i></a>	CICR 2019	Voir ci-dessus
<a href="#"><i>Sécurité et santé au travail durant les crises sanitaires : un manuel pour la protection des personnels de santé et des équipes d'intervention d'urgence</i></a>	OMS 2018	Ce manuel technique détaille les éléments liés à la gestion et les stratégies pratiques pour aborder les questions de sécurité en matière de santé au travail, notamment les épidémies de maladies infectieuses, la prévention et le contrôle des infections pour les agents de santé, et la violence et les agressions contre les structures sanitaires et le personnel de santé. Il contient également une annexe reprenant des outils et des ressources pratiques pour soutenir les actions recommandées.
<b>Fournir l'accès aux services de santé mobiles</b>		
<a href="#"><i>Les unités mobiles de santé : approche méthodologique</i></a>	OMS 2006	Ce document présente une vue d'ensemble du concept d'unité mobile de santé (UMS), tirée de l'expérience de l'CICR. S'appuyant sur l'expérience publiée dans la littérature scientifique et de terrain, il présente un ensemble de facteurs à prendre en compte lors de l'élaboration des stratégies UMS, et identifie d'autres éléments clés liés aux activités de démarrage, à la logistique et aux décisions concernant l'importance des UMS.
<b>Sous-traiter des services de santé</b>		
<a href="#"><i>Guide sur l'externalisation des services et fonctions de l'État dans les situations post-conflit et de fragilité</i></a>	OCDE 2010	Ce guide est destiné aux praticiens de terrain et aux décideurs des politiques publiques dans les États qui sortent d'un conflit ou qui sont considérés comme fragiles. Son but est d'aider les décideurs et les praticiens à faire des choix éclairés sur les types d'externalisation les mieux adaptés à leur pays. C'est un outil permettant aux décideurs d'évaluer la viabilité de l'externalisation — de façon temporaire ou sur le long terme - dans la prestation d'un service essentiel (tel que la santé). Le guide illustre ces points à l'aide d'études de cas tirées des expériences acquises dans de nombreux États fragiles, allant de l'Afghanistan à Haïti et au Libéria.

## Renforcer les systèmes d'informations sanitaires au service de la qualité et de la performance

*Guide technique pour la surveillance intégrée des maladies et la riposte dans la région africaine de l'OMS*

OMS AFRO 2019

Ce guide technique peut être utilisé comme référence pour les activités de surveillance des maladies. Il comprend un ensemble de définitions standard pour les niveaux seuils qui déclenchent des actions de riposte. Il sert de guide technique pour le suivi et l'évaluation des activités de surveillance et comprend des protocoles étape par étape pour la gestion des enquêtes épidémiologiques et des dossiers d'évaluation.

---

## Façonner les modalités du système de santé

Ressource(s)	Institution/Auteur(s) Date de publication	Comment ces outils/ressources soutiennent-ils/elles la qualité des soins
<b>Lier la planification d'actions de qualité au paquet de services de santé</b>		
<a href="#">Manuel de planification et de calcul des coûts des services de santé communautaires 2.0 :</a> Aider les responsables à développer des services de santé communautaires efficaces, pérennes et complets	MSH, UNICEF 2020	Ce manuel, qui correspond à l'outil de planification et de calcul des coûts des services de santé communautaires version 2.0, décrit le processus de calcul des coûts des programmes et paquets de services de santé communautaires. Ses objectifs sont d'informer les utilisateurs de l'outil sur le calcul des coûts des programmes et/ou paquets de services et guider les responsables et les décideurs sur la façon d'utiliser les résultats pour évaluer la performance, planifier les services futurs et préparer des dossiers d'investissement afin de mobiliser des ressources financières suffisantes.
<b>Recruter et retenir du personnel en mettant l'accent sur la qualité des soins</b>		
<a href="#">Politiques et Plans des Ressources humaines pour la Santé Directives à l'intention des pays membres de l'OMS, Région africaine</a>	OMS 2006	Ce document fournit des conseils sur le processus ainsi que des propositions sur le contenu des trois documents de base des ressources humaines pour la santé: analyse de la situation, politique de développement et plan stratégique. Les présentes directives sont destinées aux responsables du ministère de la Santé de la région africaine chargés du développement des ressources humaines et à ceux des ministères et institutions concernés.
<b>Vérifier au préalable les qualifications des équipes de santé en vue de leur déploiement</b>		
<a href="#">Normes techniques minimales et recommandations pour la réadaptation</a>	OMS, CBM, CICR 2017	Ce guide technique fournit des normes minimales et des recommandations internationales pour le déploiement d'équipes et de fournitures médicales d'urgence, et pour la réadaptation des structures sanitaires par suite d'une urgence sanitaire. Il comprend un cadre de normes minimales pour la composition et le rôle des équipes médicales d'urgence, en mettant l'accent sur la nécessité de réserve du temps et des ressources pour la réadaptation pendant la période de riposte humanitaire, en tant qu'intervention pour la qualité des soins.
<b>Renforcer les mécanismes d'application du principe de responsabilité en matière de qualité des soins de santé</b>		



*La santé dans les conflits armés : une approche sous l'angle des droits de l'homme*

Revue internationale de la Croix Rouge, Footer K, Rubenstein L 2013

Cet article souligne l'importance d'aborder les problèmes de sécurité liés à la fourniture de soins de santé dans les zones de conflit armé, sous l'angle des droits de l'homme. S'appuyant sur le droit au meilleur état de santé possible et sur les droits civils et politiques, le document présente un cadre normatif permettant de développer davantage les obligations des États en matière de respect, de protection et de réalisation du droit à la santé dans toutes les situations de conflit.

*Les soins de santé en danger : les responsabilités des personnels de santé à l'œuvre dans des conflits armés et d'autres situations d'urgence*

CICR 2020

Ce guide a pour objet d'aider les professionnels de santé à adapter leurs méthodes de travail aux exigences des conflits armés et des autres situations d'urgence. Dispenser des soins de santé dans telles situations peut conduire à de nombreux dilemmes imprévus. Ce guide ne peut apporter des réponses à l'ensemble de ces derniers, il suscite néanmoins la réflexion, facilite la prise de décision, permet de stimuler le débat et, idéalement, de fournir des conseils pratiques dans les circonstances les plus difficiles.

**Renforcer les rapports sur les performances en matière de qualité**

*Mesure et gestion axée sur les résultats dans le domaine de la coopération pour le développement*

OCDE 2014

Cette revue de la littérature vise à identifier les principaux défis auxquels sont confrontés les membres et les observateurs du Comité d'aide au développement (CAD) en matière de mesure des résultats et de la gestion des résultats dans la coopération pour le développement, et à fournir un aperçu de leurs pratiques.

Une revue des difficultés et pratiques chez les membres et observateurs du CAD

**Recourir à des contrats et à des commandes basés sur les performances**

*Boîte à outils : financement basé sur la performance*

Banque Mondiale, Fritsche G, Soeters R, Meessen B 2014

Cette boîte à outils décrit le financement basé sur la performance (FBP) et la manière dont il est utilisé pour financer les services de santé dans les pays à revenu faible et intermédiaire inférieur. Cette boîte à outils sert de guide aux praticiens qui souhaitent introduire le FBP dans leur pays.

**Mettre en œuvre des méthodes de financement pour améliorer la qualité en fonction du contexte**

<i>La programmation dans les pays fragiles et affectés par des conflits</i> Directives relatives à la politique générale de programmation	Oxfam 2011	Ce document met à disposition des gestionnaires de programmes des orientations sur la conception et la mise en œuvre de programmes dans les pays où les conflits et la fragilité sont des facteurs majeurs de pauvreté et de souffrance.
--	------------	--

### **Contrôler la qualité des prestations de soins du secteur privé**

<i>Cadre d'action pour une collaboration efficace avec le secteur privé de la santé en vue d'élargir la couverture de services dans le cadre de la couverture sanitaire universelle (Annexe 1)</i>	OMS EMRO 2018	Ce document propose un cadre d'action pour une collaboration efficace avec le secteur privé de la santé afin de progresser sur vers la couverture sanitaire universelle. Il explique en quoi la collaboration avec le secteur privé de la santé est nécessaire pour la prestation de services, en utilisant l'exemple des pays de la région de la Méditerranée orientale.
--	---------------	---

### **Évaluer la capacité des établissements de santé à fournir des services de qualité**

<i>Mesurer la disponibilité et la capacité opérationnelle des services (SARA)</i> <i>Un outil d'évaluation des établissements de santé</i> Manuel de référence	OMS 2015	L'évaluation SARA est une enquête systématique visant à évaluer la prestation des services de santé. L'objectif de l'enquête est de générer des informations sur la disponibilité des services, des infrastructures, des ressources humaines essentielles et de la capacité opérationnelle des établissements de santé. Elle produit un rapport analytique des indicateurs fondamentaux pour évaluer et surveiller la disponibilité des services de santé et la capacité opérationnelle de ces services.
--	----------	--

## Réduire les préjudices

Ressource(s)	Institution/Auteur(s) Date de publication	Comment ces outils/ressources soutiennent-ils/elles la qualité des soins
<b>Renforcer la lutte anti-infectieuse</b>		
<i>Lignes Directrices sur les Principales Composantes des Programmes de Prévention et de Contrôle des Infections au Niveau National et au Niveau des Établissements de Soins de Courte Durée</i>	OMS 2017	Ce document présente les premières lignes directrices internationales fondées sur des données probantes concernant les éléments clés des programmes de prévention et de contrôle des infections (PCI). Ces lignes directrices de l'OMS sont applicables à tout pays et peuvent être adaptées localement. Elles tiennent compte des preuves scientifiques disponibles, des implications en termes de coûts et de ressources ainsi que des valeurs et préférences des patients.
<i>Manuel pratique provisoire pour la mise en œuvre nationale des Lignes Directrices de l'OMS sur les Principales Composantes des Programmes de Prévention et de Contrôle des Infections</i>	OMS 2017	Ce manuel pratique soutient la mise en œuvre des directives de l'OMS pour les éléments clés des programmes de prévention et de contrôle des infections au niveau national, et en particulier dans les pays à ressources limitées. Le manuel s'appuie sur la théorie de la mise en œuvre et fournit des exemples concrets tirés de l'expérience des pays pour illustrer « la mise en œuvre en action »
<i>Évaluation des programmes de prévention et contrôle des infections au niveau des établissements de soins à l'aide d'outils standardisés de l'OMS</i>	OMS 2018	Ces diapositives résument l'importance du suivi des programmes de la prévention et contrôle des infections (PCI), et passent en revue les outils de l'OMS pour évaluer la PCI avec le modèle pour l'évaluation de prévention et du contrôle des infections (MEPCI), ainsi que la manière de les utiliser. Elles comprennent une série d'étapes sur la façon d'aborder l'éducation, l'audit, les résultats et l'évaluation de la PCI au niveau des établissements de santé, en utilisant les outils de l'OMS.
<i>Modèle pour l'évaluation de la prévention et du contrôle des infections (MEPCI) au niveau des établissements de soins</i>	OMS 2018	Le modèle pour l'évaluation de la prévention et du contrôle des infections (MEPCI) est un outil d'aide à la mise en œuvre des directives de l'OMS sur les principales composantes des programmes de PCI au niveau des établissements de soins. Il comprend un questionnaire structuré (outil d'auto-évaluation), mais peut également être utilisé pour des évaluations conjointes de la PCI par le personnel de l'établissement

<i>Programmes pour le bon usage des antimicrobiens dans les établissements de santé dans les pays à revenu intermédiaire, tranche inférieure. Une boîte à outils pratique de l'OMS</i>	OMS 2020	Cette boîte à outils propose une série de conseils sur la façon de lancer la lutte contre la résistance aux antimicrobiens, y compris les structures et les ressources qui doivent être mises en place au niveau national et au niveau de l'établissement de santé dans des conditions de ressources limitées. Elle fournit des conseils détaillés sur la manière de planifier, de mettre en œuvre et d'évaluer les interventions en matière d'utilisation des antimicrobiens. Elle comprend un aperçu des compétences requises au sein d'une équipe de bon usage des antimicrobiens.
<i>Pratiques de prévention et contrôle des infections durant la prise en charge des patients dans les établissements non conventionnels, en particulier contre la nouvelle maladie à coronavirus (COVID-19)</i>	OMS PAHO 2020	Ce guide technique fournit des recommandations pour les pratiques de prévention et contrôle des infections lors de la prise en charge des patients dans des structures sanitaire non conventionnels dans le contexte de COVID-19. La liste de recommandations comprend les domaines de l'assainissement, des pratiques de contrôle des infections, de l'administration et des ressources humaines afin de garantir un minimum de qualité et de sécurité dans la prise en charge des patients dans des structures sanitaire non conventionnelles.
<b>Mettre en œuvre des processus de sécurité des patients hautement prioritaires sur le lieu de soins</b>		
<i>Solutions Pour La Sécurité Des Patients - Préambule - Mai 2007</i>	OMS 2007	Ce recueil en ligne de l'OMS présente une série d'outils standardisés pour soutenir la mise en œuvre des processus de sécurité des patients dans les structures sanitaires. Chaque ressource décrit le contexte de la question particulière de la sécurité des patients, les actions suggérées et les considérations clés pour la mise en œuvre.
<i>Liste de contrôle de la sécurité chirurgicale</i>	OMS 2009	Cette <i>checklist</i> de l'OMS pour la sécurité chirurgicale comprend 19 éléments qui se sont avérés efficaces pour réduire les erreurs et les événements indésirables et améliorer le travail d'équipe et la communication en chirurgie. Elle est largement utilisée dans divers contextes chirurgicaux dans le monde entier et pourrait être adaptée pour servir d'outil efficace dans des environnements fragiles, touchés par des conflits et vulnérables.

*Liste OMS de contrôle pour la sécurité de l'accouchement* OMS 2015 La *checklist* de l'OMS pour un accouchement sans risque est un outil pratique pour améliorer la qualité des soins de l'accouchement en structure de santé pour les mères et les nouveau-nés. Chaque élément de la liste de contrôle correspond à une action critique dont l'omission peut entraîner un préjudice grave pour la mère ou le nouveau-né.

*Liste OMS de contrôle pour la sécurité de l'accouchement Guide de mise en œuvre* OMS 2016 Ce guide technique comprend des informations sur l'élaboration, l'utilisation et la mise en œuvre de la *checklist* pour un accouchement sans risque. Il explique comment introduire la *checklist* de contrôle et assurer son utilisation continue en engageant les partenaires concernés, comment initier son utilisation et comment fournir un soutien par le biais d'un coaching et d'un échange de données. L'annexe comprend une description plus détaillée des éléments de la *checklist* ainsi des ressources utiles pour compléter l'approche.

#### **Fournir une formation pratique sur la sécurité des patients à l'intention du personnel soignant**

*Guide pédagogique de l'OMS pour la sécurité des patients édition multi professionnelle* OMS 2011 Ce guide multi professionnel est structuré autour de divers sujets liés à la sécurité des patients. Les sujets 5 et 6 fournissent des conseils pratiques sur la mise en œuvre d'un système de déclaration des erreurs et d'apprentissage.

#### **Utiliser un outil de gestion des risques liés à la sécurité des patients adapté au contexte**

[Projet de plan d'action mondial pour la sécurité des patients 2021–2030 : vers l'élimination des préjudices évitables dans le cadre des soins de santé](#) OMS 2021 Le Plan d'action mondial 2021-2030 fournit un cadre d'action pour la sécurité des patients par sept objectifs stratégiques et il est en outre précisé par 35 stratégies. Ce guide tient compte du fait que les pays se trouvent à des stades différents dans leurs efforts pour créer une capacité et des moyens d'action afin de réduire les préjudices causés aux patients, dans le cadre des soins de santé, et de renforcer leurs systèmes de santé nationaux pour atteindre cet objectif. Le contexte des soins de santé varie également beaucoup d'un pays à l'autre. Les États Membres sont invités à évaluer et à analyser leur situation actuelle afin de recenser les domaines dans lesquels des progrès peuvent être réalisés.

## Améliorer les soins cliniques

Ressource(s)	Institution/Auteur(s) Date de publication	Comment ces outils/ressources soutiennent-ils/elles la qualité des soins
<b>Utiliser des directives, des normes et des protocoles adaptés au contexte</b>		
<i>Comment mettre en œuvre des programmes de prise en charge des maladies chroniques en tenant compte de la diversité des contextes et des prestataires de soins?</i>	OMS EURO 2008	Ce guide technique résume l'épidémiologie et la prise en charge des maladies chroniques pour explorer les différentes approches que peuvent adopter les systèmes de santé. Il présente trois approches de base pour la planification de cet objectif: les initiatives au niveau de l'individu, les méthodes innovantes de prestation de services, et les initiatives à l'échelle du système. Le document comprend une liste d'actions pour la prise en charge des maladies chroniques dans ces contextes, à mettre en œuvre immédiatement, à moyen et à long terme. L'annexe comprend un tableau d'évaluation des méthodes pour les stratégies utilisées pour la prise en charge des maladies chroniques dans ces contextes.
<b>Utiliser régulièrement des processus de suivi et d'amélioration de la qualité</b>		
Des directives normatives sur une gamme complète de sujets cliniques ont été élaborées par l'OMS et sont disponibles gratuitement. Il n'entre pas dans le cadre de ce recueil de documenter toutes les directives cliniques, normes et protocoles pertinents, et il n'existe actuellement aucune liste de directives approuvées par l'OMS spécifiques à la prestation de soins dans les contextes fragiles, touchés par les conflits et vulnérables. Les directives, normes et protocoles pertinents doivent être identifiés et utilisés en tenant compte de chaque contexte particulier. Veuillez-vous référer <a href="#">au site internet de l'OMS</a> .		
<b>Fournir une formation accompagnée de mesures de soutien et d'un retour d'information sur les performances, à l'intention du personnel de santé</b>		
<i>HealthWISE Guide des formateurs</i> Amélioration du travail dans les services de santé	OIT, OMS 2015	Ce guide consiste en un document d'accompagnement du Manuel d'intervention. Il fournit aux formateurs HealthWISE un ensemble complet de matériels d'intervention et de formation. L'objectif est de les aider à mener des formations pour initier et soutenir des améliorations dans le secteur de la santé.  Le guide permet de mener la formation au niveau de la structure sanitaire, du district ou de la région et au niveau national, en fonction des circonstances et des besoins locaux.
<b>Renforcer les réseaux de soins primaires et d'orientation pour fournir des services de santé de qualité</b>		

*La santé du nouveau-né en situations de crise humanitaire. Guide de terrain*

Save the Children,  
UNICEF 2017

Ce guide de terrain fournit des conseils et des outils pour soutenir la mise en œuvre de services de santé néonatale de bonne qualité dans les contextes humanitaires afin de réduire la mortalité et la morbidité néonatales. Il s'agit d'un outil de programmation et de plaidoyer, et non d'un guide clinique.

Le document se concentre sur l'amélioration de la qualité des soins pour les mères et les nouveau-nés pendant la période néonatale (28 premiers jours de vie). Il contient toutefois des chapitres sur les considérations stratégiques et de mise en œuvre, y compris sur le développement d'un système de référence efficace.

#### **Utiliser des outils d'aide à la décision clinique**

*Manuel pratique pour la mise en place et la gestion d'un centre de traitement des IRAS*

OMS 2020

Ce document fournit des recommandations, des conseils techniques et des exigences minimales pour la création et le fonctionnement de centres de traitement des infections respiratoires aiguës sévères (IRAS) dans les pays à revenu faible ou intermédiaire. Ce document est destiné aux gestionnaires de la santé, aux planificateurs sanitaires, et au personnel clinique pour les aider à planifier, mettre en œuvre et évaluer un centre de traitement du IRAS au niveau de la structure sanitaire. L'annexe comprend des outils pratiques et détails techniques relatifs au contexte de la COVID-19.

#### **Utiliser des technologies et des programmes de santé électronique et numériques**

*Guides médicaux MSF*

MSF 2018

Grâce à l'expérience accumulée par MSF, plusieurs directives cliniques ont été élaborées en réponse aux problèmes rencontrés par le personnel médical sur le terrain. Ces directives traitent des aspects curatifs et préventifs des maladies couramment rencontrées dans les zones où MSF est présent et, sont dès lors très pertinentes pour les environnements fragiles, touchés par les conflits et vulnérables.

## Mobiliser les patients, les familles et les collectivités locales

Ressource(s)	Institution/Auteur(s) Date de publication	Comment ces outils/ressources soutiennent-ils/elles la qualité des soins
<b>Mettre en place des programmes de défense des droits des patients et de traitement des plaintes</b>		
<i>Stigmatisation, discrimination et violations des droits de l'homme associées au VIH</i> Études de cas des interventions réussies	ONUSIDA 2005	Ce document présente la réussite des programmes et des activités menés dans les pays, qui ont permis de lutter contre la stigmatisation, la discrimination et les violations des droits de l'homme associées au VIH. Les décideurs peuvent s'inspirer de ces exemples pour mettre en place des activités visant à protéger les droits et le traitement des patients dans leur contexte.
<i>Santé et droits de l'homme</i>	OMS 2022	Cette fiche d'information de l'OMS fournit des faits principaux sur le rôle de l'État dans le soutien du droit humain à la santé, et présente une approche de la santé fondée sur les droits de l'homme.
<b>Mobiliser et autonomiser les populations de manière formelle</b>		
<i>La mobilisation sociale en situation de pandémie. Principes, enseignements et exemples de la réponse au virus Ébola en Sierra Leone</i>	Tony Blair Institute for Global Change 2020	Cette présentation résume le rôle important de la communication et de l'engagement communautaire dans les situations d'urgences sanitaires. Elle résume les principaux enseignements tirés de l'engagement pendant l'épidémie d'Ébola en Sierra Leone. Elle inclut des outils à mettre en place et présente un cadre pour assurer la coordination de l'engagement communautaire. Les annexes comprennent des exemples pratiques de stratégies et d'outils utilisés pendant l'épidémie d'Ébola en Sierra Leone et au Liberia.
<i>Engagement communautaire Module B5</i>	OMS	Ces diapositives sur l'engagement communautaire visent à décrire en quoi l'engagement communautaire est essentiel pour une communication efficace des risques en cas d'urgence, à décrire les liens entre la promotion de la santé, la mobilisation sociale et l'engagement communautaire, et à énumérer les actions pour l'engagement communautaire.
<b>Informers les patients, les familles et les collectivités</b>		



*Engagement  
communautaire et  
redevabilité*

IFRC 2016

Ce guide offre une vue d'ensemble des approches et des activités d'engagement communautaire et liées à la redevabilité (*CEA- Community engagement and accountability*) qui peuvent être utilisées dans tout type de programme ou d'opération et à n'importe quelle étape du cycle du programme. Les lecteurs sont encouragés à adapter les conseils fournis au contexte, aux besoins et aux ressources.

*Réadaptation à base  
communautaire Guide  
de RBC. Module  
Éducation*

OMS 2011

Ce guide technique a 4 objectifs principaux: i) fournir des recommandations sur la manière de renforcer les programmes de réadaptation à base communautaire (RBC), ii) promouvoir la RBC en tant que stratégie de développement communautaire inclusif, iii) soutenir les parties prenantes pour répondre aux besoins fondamentaux des personnes handicapées, iv) encourager les parties prenantes à faciliter l'autonomisation des personnes handicapées et celle de leur famille en favorisant leur inclusion et leur participation aux processus décisionnels.

Le module éducation présente les différentes approches sur la manière d'intervenir pour promouvoir l'engagement communautaire et l'inclusion des individus par des moyens éducatifs, en utilisant des exemples pratiques d'initiatives utilisées dans les pays de revenu faible et intermédiaire.

#### **Fournir un soutien et des conseils entre pairs**

*Santé mentale et  
soutien psychosocial*

UNHCR

Ce document consiste en un complément au manuel du HCR pour l'intégration du soutien psychologique et de la santé mentale dans les réponses humanitaires. Il comprend une liste de points clés pour accompagner les programmes communautaires dans une perspective d'inclusion de la santé mentale.

---

<p><i>Stratégie de l'UNICEF pour la protection de l'enfance (2021-2030)</i></p>	<p>UNICEF 2021</p>	<p>Cette stratégie fournit une vision et un cadre stratégique pour atteindre les objectifs de protection de l'enfance. Elle comprend 3 objectifs principaux : la prévention universelle, la garantie que personne n'est laissé pour compte et la lutte contre les violations de la récidive. La stratégie présente un cadre stratégique basé sur 6 éléments pour sa mise en œuvre. Elle identifie des priorités thématiques et une matrice de gestion des risques est incluse.</p>
---	--------------------	--

**Mesurer les expériences des patients en matière de soins pour améliorer les services**

<p><i>Carte de pointage communautaire © (CSC)</i></p>	<p>CARE 2007</p>	<p>Cette boîte à outils fournit des conseils sur la façon dont la méthodologie du tableau de bord peut être appliquée à l'amélioration de la qualité des services. Il est conçu de manière générique et peut être utilisé dans de nombreux secteurs, y compris celui de la santé. <i>Aperçu en français, rapport complet en anglais.</i></p>
---	------------------	--

---

*Vous souhaitez contribuer à ce recueil et nous partager vos outils et ressources dédiés à la qualité des soins de santé et adaptés aux zones de fragilité, conflit ou de vulnérabilité ? N'hésitez pas à nous les soumettre à l'adresse suivante : [GLL4QUHC@who.int](mailto:GLL4QUHC@who.int)*