

## Résumé d'orientation

**L**es personnels de santé sont l'une des composantes les plus importantes du système de soins de santé. Ils contribuent activement à stimuler, initier et poursuivre l'amélioration des soins de santé.

Partout dans le monde, on assiste à une modification rapide dans le poids relatif des problèmes de santé aigus et chroniques, qui fait naître des demandes nouvelles et différentes pour les personnels de santé. On s'accorde généralement à reconnaître que, pour assurer des soins efficaces aux malades chroniques, il faut doter les professionnels de la santé de compétences plus étendues, pour leur permettre de faire face à ces nouvelles situations complexes. Cela ne rend pas inutile les compétences existantes, telles que la pratique fondée sur des données factuelles et le respect de l'éthique ; il s'agit plutôt de répondre à un besoin croissant de nouvelles compétences venant compléter les compétences existantes.

Tout d'abord, les personnels de santé doivent organiser les soins autour du patient, c'est-à-dire adopter une approche centrée sur ce dernier. Deuxièmement, ils doivent posséder des aptitudes à la communication leur permettant de collaborer entre eux. Ils doivent non seulement établir des partenariats avec les patients, mais aussi travailler en collaboration étroite avec les autres dispensateurs de soins et établir des liens avec les communautés



© WORLD BANK

pour améliorer les résultats obtenus chez les patients souffrant de maladies chroniques. Troisièmement, les personnels de santé doivent avoir les capacités nécessaires pour assurer une amélioration constante de la sécurité et de la qualité des soins dispensés aux patients. Quatrièmement, ils doivent avoir les compétences voulues pour être capables de surveiller l'évolution des patients au fil du temps et pour utiliser et échanger des informations en se servant des nouvelles technologies disponibles. Enfin, les personnels de santé doivent considérer les soins aux patients et le rôle des soignants dans la perspective la plus large possible, en intégrant les notions de soins à l'échelle de toute une population, de niveaux multiples du système de soins de santé et de continuum des soins.

Ces capacités et aptitudes peuvent se résumer à cinq compétences essentielles qui valent pour l'ensemble des personnels de santé s'occupant de patients atteints de problèmes de santé chroniques :

1. soins centrés sur le patient ;
2. établissement de partenariats ;
3. amélioration de la qualité ;
4. technologies de l'information et des communications ;
5. perspective de santé publique.

Dans le corps de cette publication, chacune de ces compétences est décrite en détail et illustrée par des exemples concrets tirés de divers pays.

Une véritable réforme de la formation des personnels de santé ne sera pas possible sans des efforts concertés et soutenus des responsables de la prise de décision, des cadres universitaires et des organismes professionnels du secteur de la santé. Cette réforme est pourtant à la fois réalisable et essentielle.