

L'INCONTOURNABLE MESURE EN QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Intervention
SOTUGERES/Journées sécurité des patients
L.Pelletier (Canada)

Tunis 28-29 octobre 2016



Lyne Pelletier
Consultante en gestion de la qualité
Courriel : lynepelletiero1@gmail.com

Contexte

1- Les systèmes de soins de santé font face à des défis de plus en plus grands :

- Des soins de plus en plus complexes
- Hausse de la demande de soins (notamment au niveau des maladies chroniques, personnes âgées)
- Un contexte économique où l'offre de services doit augmenter au moindre coût
- ****Ce qui compte avant tout ce sont les droits des patients à des soins de qualité et sécuritaires**

2- Mesurer la qualité des soins est devenu un enjeu primordial : INCONTOURNABLE

(Exemple de référence : **travaux de l'Organisation de coopération et de développement économique l'OCDE qui démontrent que plusieurs pays améliorent la qualité de leurs services de santé par l'attention portée à la mesure de la qualité. En contre-partie, des indicateurs montrent la variabilité de la qualité des soins entre les pays)**

3- La mesure, l'évaluation et la comparaison de la qualité des soins sont 3 éléments essentiels d'un leadership qui cherche à améliorer la qualité et à prodiguer des soins sécuritaires, adaptés aux besoins des patients

Concepts :

1. La mesure
2. La qualité
3. La gestion des risques
4. La mesure en qualité = indicateurs, la colonne vertébrale de la qualité

La mesure en qualité/indicateurs

Indicateurs, la colonne vertébrale de la qualité

Pour bien jouer leurs rôle ceux-ci doivent être :

**** ce qui décourage de suivre et colliger des indicateurs ce sont souvent les outils pour le faire et le manque de retour des résultats**

- Communs (comparables)
- Arrimés à une politique nationale, à un plan d'amélioration et utilisés, suivi
- Un levier pour rechercher des exemples d'amélioration dans les pratiques d'autres pays qui peuvent s'adapter et être transférées dans un autre contexte

Qualité des soins

Des soins de santé de grande qualité sont :

- fondés sur les données probantes (connaissances scientifiques)
- axés sur le patient
- sécuritaires (prévention des préjudices causés aux patients à la suite des soins) *ex: la déclaration des incidents et des accidents*
- *offerts en temps opportun*
- *Personnel qualifié*
- donnent les résultats attendus

Axes d'évaluation de la qualité (certification, accréditation, agrément)

1. La formalisation (documentation: pertinente, suffisante, à jour)
2. L'actualisation (constance et généralisation)
3. L'adéquation / indicateurs/ réévaluation /suivi
4. La réglementation (lois, règlements, exigences professionnelles, etc.)

Gestion des risques/prévention

Déclaration des incidents et accidents : on apprend beaucoup de nos erreurs dans un mode non répressif

Répertorier/ documenter/ analyser / diffuser les résultats/
assurer des suivis

Expérience québécoise :

L'INESSS : Adaptation québécoise du *Pre-Hospital Index* (PHI) [Koehler *et al.*, 1986]. Il s'agit d'un indicateur basé sur la réaction physiologique des blessés, c.-à-d. leurs signes vitaux, mais qui incorpore aussi un mécanisme lésionnel, soit la blessure pénétrante à la tête, au cou ou au tronc. Les techniciens ambulanciers doivent calculer le score et transporter tout blessé ayant un IPT ≥ 4 dans un centre de traumatologie.

L'indice préhospitalier du traumatisme

Indice préhospitalier du traumatisme (IPT)		
Élément	Réponse obtenue	Valeur
Tension artérielle systolique	>100 = 0 86 à 100 = 1 75 à 85 = 2 0 à 74=5	0 ou 1 ou 2 ou 5
Respiration	Normale =0 Superficielle ou laborieuse = 3 < 10/min ou intubation = 5	0 ou 3 ou 5
Pouls	120 ou plus = 3 51 à 119=0 50 ou moins =5	3 ou 0 ou 5
État de conscience	Alerte=0 Répond aux stimuli verbaux=1 Répond aux stimuli douloureux 2 Aucune réaction = 5	0 ou 1 ou 2 ou 5
Traumatisme pénétrant à la tête ou au tronc		4
Total cumulé des éléments =		0 à 24

Conclusion

La mesure est liée à la qualité, son maintien et son évolution

Un leadership fort, structuré est essentiel, tout comme les outils et plan communication pour assurer, adhésion la diffusion et le partage pour utilisation des résultats

L'adaptation de ce qui existe est un bon point de départ

MERCI DE VOTRE ATTENTION



Lyne Pelletier

Consultante en gestion de la qualité

Octobre 2016