

JIQH2008-La Villette

8 et 9 decembre 2008

LA QUALITE
ET SES INDICATEURS

Ou

Les indicateurs
de la qualité?

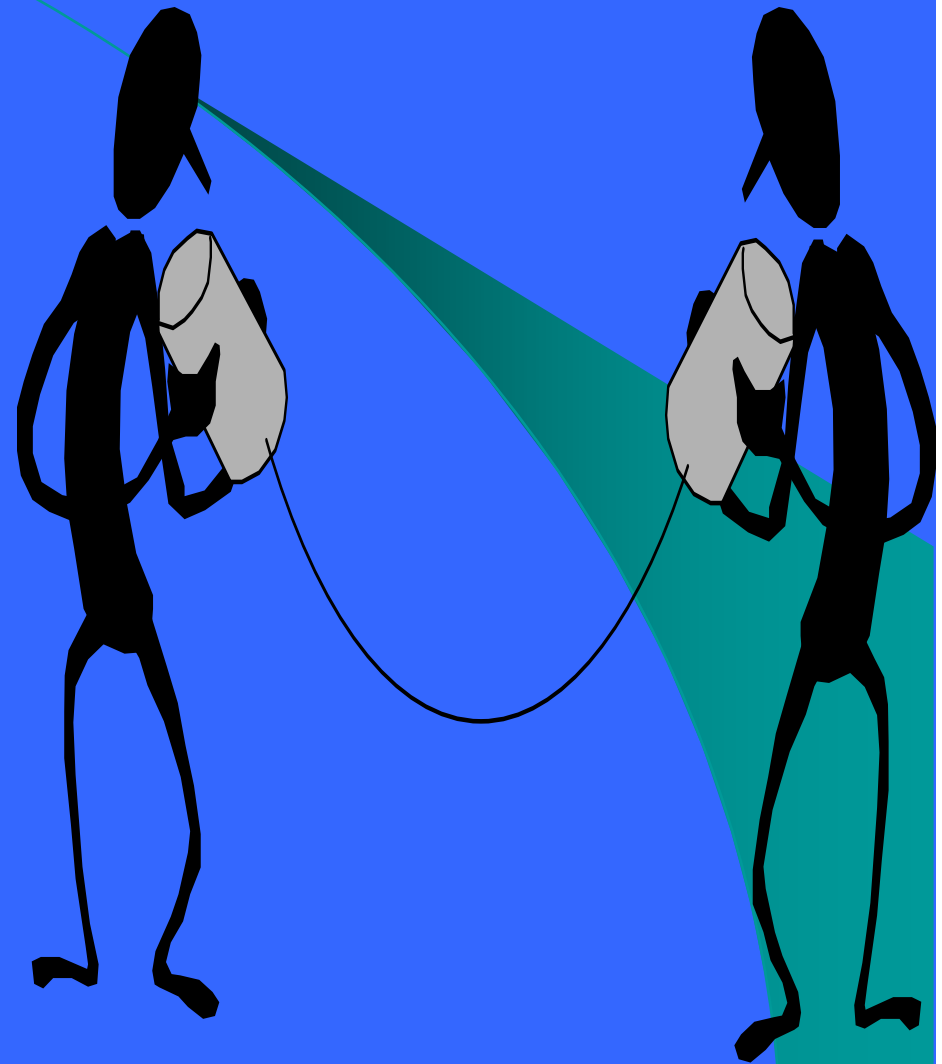


Monique VIGUIER
MEDECIN DES HOPITAUX

POLE DE COORDINATION/ CH MONTE LIMAR/0475534732/ monique.viguiier@ch-montelimar.fr

Quels indicateurs?

- Indicateurs quantitatifs
- Indicateurs qualitatifs
- Indicateurs sentinelles



QUELS INDICATEURS?

- **QUANTITATIFS EXCLUSIFS?**
- Nombre de journées d'hospitalisation
- Comparaison des SAE
- Nombre de points isa produits
- Ratio de ghm chirurgicaux/ versus ghm médicaux
- Nombre de K produits, nbre d'accouchements
- indicateurs financiers



QUELS INDICATEURS?

- **QUALITATIFS EXCLUSIFS?**
- **Taux de plaintes**
- **Taux de réhospitalisations anormales**
- **Taux de fuite hors secteur**
- **Séjours »outliers »**
- **management**

Le nombre et le suivi des indicateurs



- **Forêt d'indicateurs**
- Coût de l'information
- Indicateurs généraux et indicateurs spécifiques
- Indicateur scrupuleusement rempli MAIS
 - Pour quelle analyse secondaire?
 - Pour quelle mesure corrective secondaire?
 - Pour quelle amélioration générée?

Le choix des indicateurs

- **Indicateurs de consensus**
- Lisibles par tous
- Compréhensibles pour tous
- Démocratie sanitaire
- Savoir profane

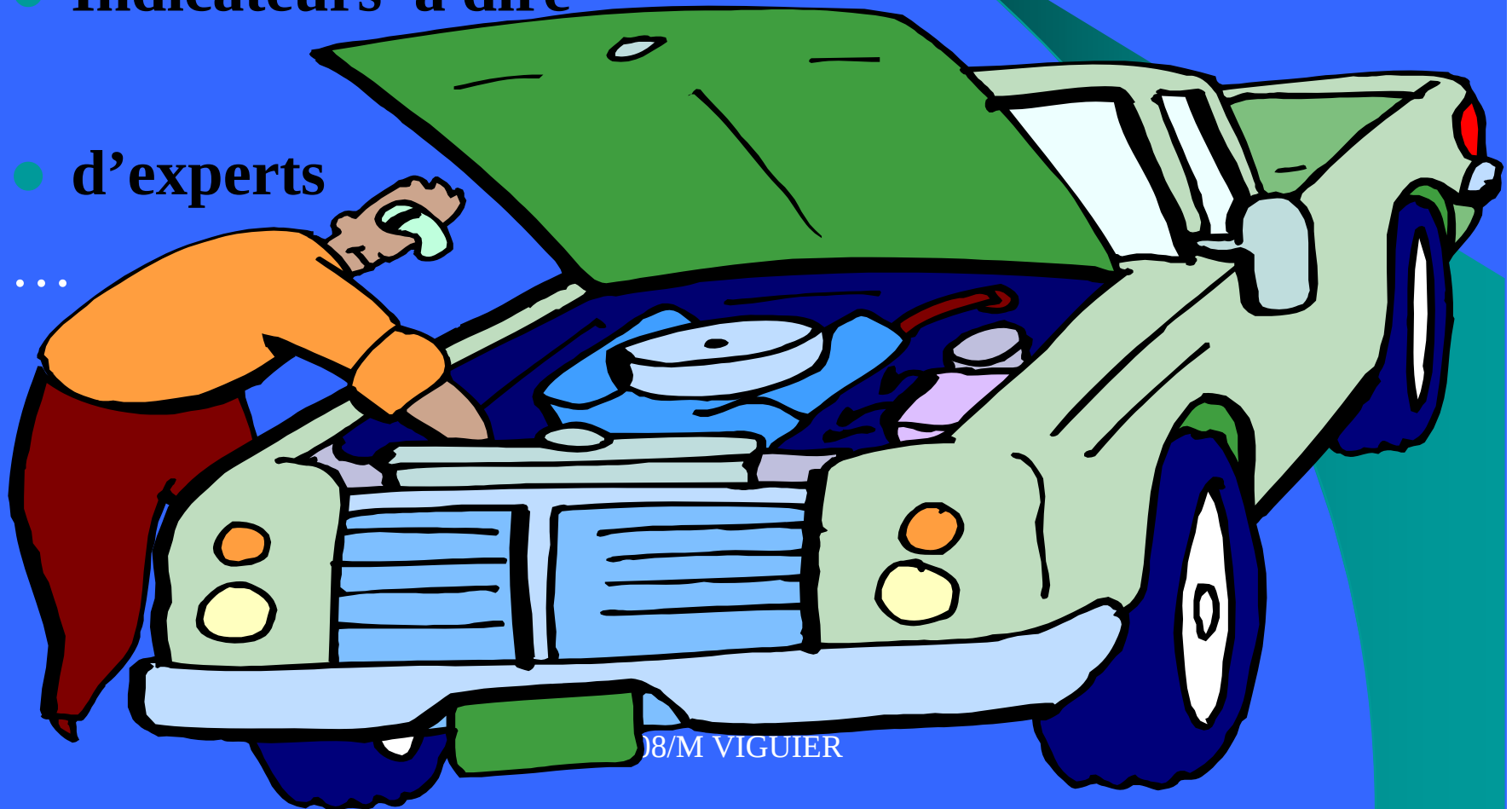


Le choix des indicateurs

- Indicateurs à dire

- d'experts

...



DES INDICATEURS TROP SPECIFIQUES

- Aboutissant
- à des segmentations ininterprétables
- À des décisions politiques impossibles
- A des choix incompréhensibles



L'utilité d'un
véhicule est
défini par la
taille de ses
roues

...AUX GENERALISATIONS ABUSIVES

- ... A DES
ASSIMILATIONS
HASARDEUSES
- Le « besoin » est défini par
le nombre d'appels
transitant par le centre 15



- PEUVENT ENTRAINER
DES CONCLUSIONS
HATIVES

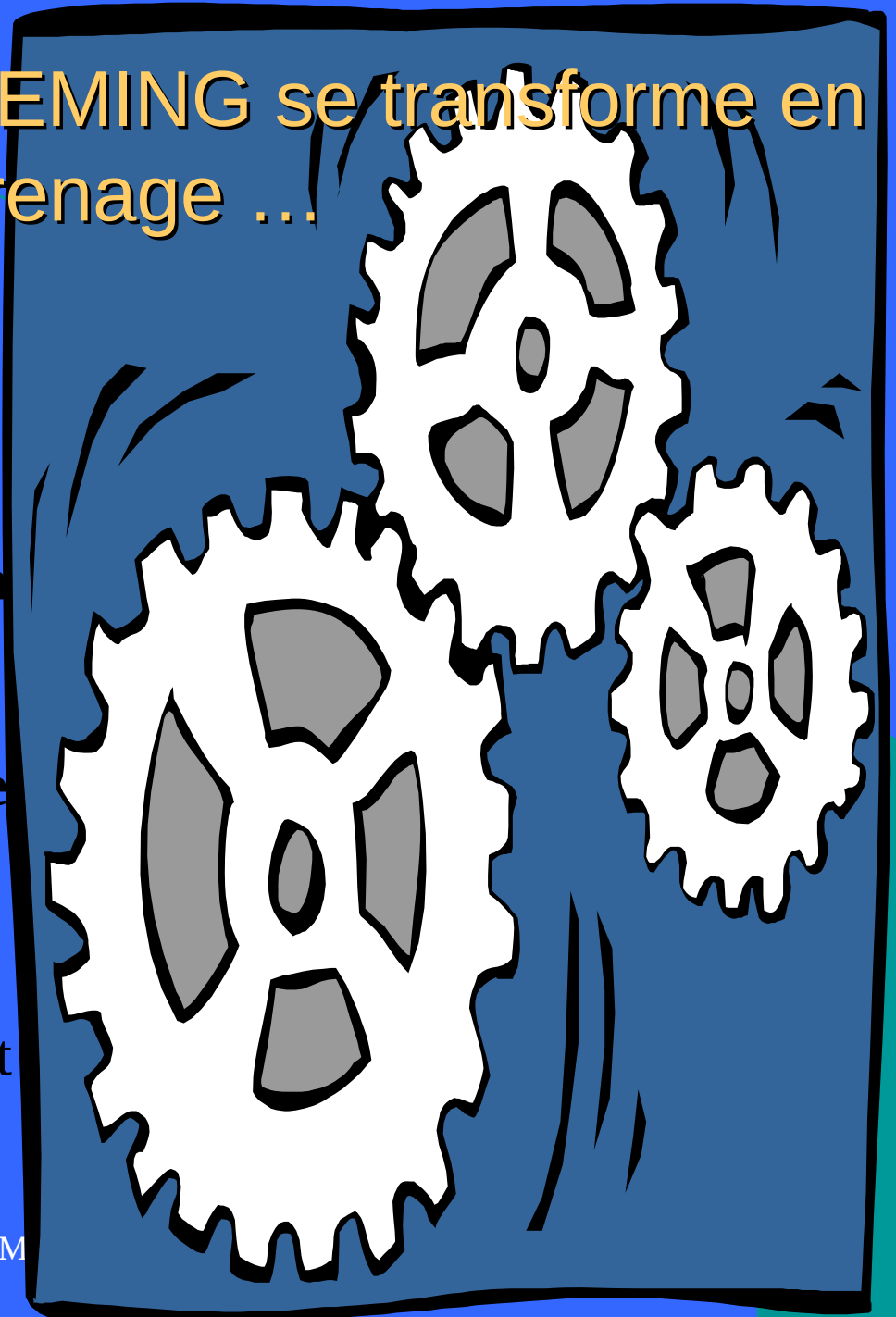
... FAUSSES

- Les indices / lits
par région ou bassin?
- C'est quoi un »bassin »?

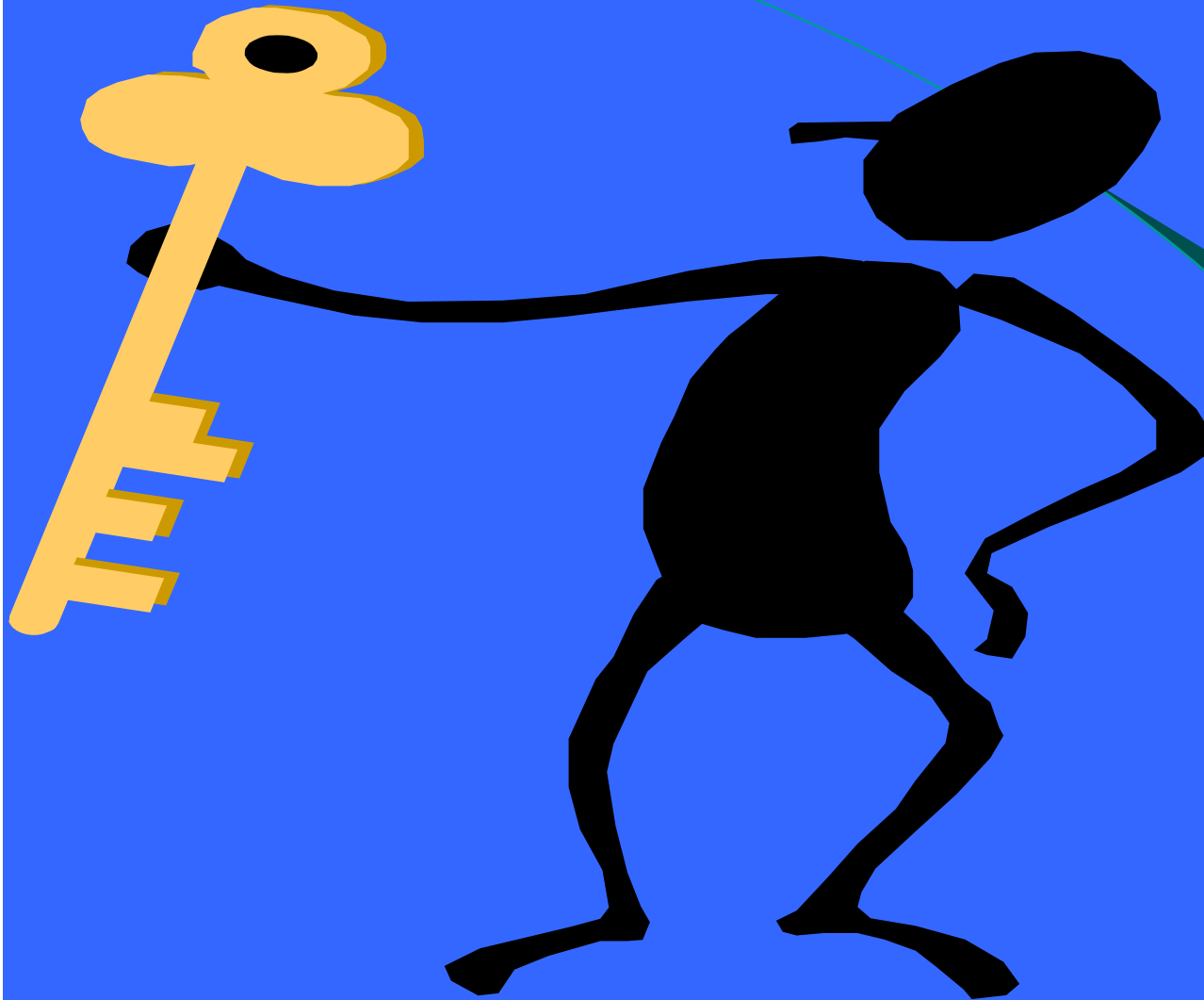


Quand la roue de DEMING se transforme en engrenage ...

- **Prescription identifiable...**
- la prescription **ECRITE** par le médecin
- Au refus de retranscription infirmière, obligeant le médecin à de multiples retranscriptions (ex radio)
- ...A la **prescription nominative**
- Multiplication du coût certaine (temps médecin, pharmaciens supplémentaires, circuit informatique, garde après dix huit heures de la pharmacie)
- pour quelle amélioration?



L'indicateur miracle



La qualité

- Et ses indicateurs
- Les indicateurs de la qualité
- Les indicateurs sans qualité
- Les indicateurs sans qualités

pour quelle qualité?

