



Vendredi 9 mars 2018

ATELIER 31 – IMAGINONS DES INDICATEURS DE QUALITE ET DE PERTINENCE DE LA MSP

En premier lieu il s'agit de **définir le champ** de ce que l'on doit mesurer :

- ✓ Qualité,
- ✓ Performance : renvoie à la qualité et les résultats économiques,
- ✓ A l'HAS : les indicateurs sont définis au niveau de la direction qualité et sécurité.
 - ↳ La sécurité est le 1^{er} niveau de la qualité.

Caractéristique essentielle d'un indicateur : réaliste et simple. Il doit répondre aux objectifs.

Pour réussir à **mobiliser les professionnels** sur un indicateur il faut pouvoir :

- ✓ Les intéresser,
- ✓ Donner du sens, que va-t-on faire du résultat ?
- ✓ Si aucune réponse ne peut être apportée, sa mesure va-t-elle être mise en place ?

Objectifs recherchés à travers l'indicateur :

- ✓ Se valoriser,
- ✓ Montrer la performance, la qualité,
- ✓ L'amélioration,
- ✓ Comparer avec comme finalité le *benchmarking*. La comparaison permet d'avancer, l'indicateur est alors un outil pour se positionner. Il doit alors être :
 - ↳ Simple,
 - ↳ Comparable,
 - ↳ Reproductible,
 - ↳ Il faut être certain de parler le même langage : précisions suffisante pour mesurer les mêmes éléments. Vigilance à l'unité.
- ✓ Mettre en œuvre : l'analyse de la pratique permet le retour sur cette pratique,
- ✓ Partager,
- ✓ SMART (Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réaliste, Temporellement défini)

Autres caractéristiques nécessaires d'un indicateur :

- ✓ **Pertinent** : conforme aux recommandations de bonnes pratiques en tenant compte du fait que l'exception est possible lorsqu'elle est justifiée. La médecine permet d'appliquer des référentiels mais avec un sens clinique : une expertise qui permet d'avoir une singularité.

- ✓ Pertinent soit adapté au soins primaires
- ✓ **Utile à la pratique**
- ✓ Indicateurs de suivi et indicateurs de résultat -> nécessite de recourir à d'autres types d'indicateurs

Types de dimensions évaluables :

- ✓ **Mise en place d'une action pluriprofessionnelle**
 - ↪ Comment je travaille et comment je me passe le relais en pluripro ?
- ✓ **Satisfaction des usagers.**
 - ↪ Articulation nécessaire d'indicateurs quantitatifs avec des éléments qualitatifs, une satisfaction en dessous de 80% n'est pas un bon résultat.
 - ↪ Compléter un questionnaire fermé avec des questions ouvertes. Le verbatim est une mine d'or pour trouver les solutions.
- ✓ **Résultat clinique** mesuré par le patient : PROM'S
 - ↪ On les retrouve dans les protocoles de coopération 51.
- ✓ Résultats cliniques : patients à haut risque cardiovasculaires
 - ↪ Mise en place de nouvelles pratiques,
 - ↪ Vérification du nombre de personnes de patients qui ont bien bénéficié de cette nouvelle prescription.
- ✓ **Services rendus aux patients :**
 - ↪ Accès aux soins : %age de consultations en ALD qui n'ont pas été remboursés.
 - ↪ %age d'ouverture de DMP pour les patients complexes.
 - ↪ Accueil secrétariat
 - ↪ Prise de rdv
 - ↪ Questionnaire de satisfaction :
 - Qualité de service rendu : accueil, soins et locaux. : pas de particularité à la santé
 - Soins : aspect organisationnel.

- Lien 1^{er} / 2nd recours,
- Mise en place du SI, Mise en place des RCP
 - ✓ L'item a été défini mais pas l'objectif ni l'indicateur.
 - ✓ Il faut définir ce que l'on veut observer.

- ✓ **Mise en place d'un protocole et PPS**
 - ↪ Taux d'hospitalisation : apporte des informations sur la performance, mais pas sur la qualité.
 - ↪ Taux d'hospitalisation évitable : éléments sur la qualité.

- À la finalité de l'indicateur et de ce que l'on va en faire :
- 1 hospitalisation **peut** être un critère de qualité
 - Qui définit ce qui est évitable ou non ? définition particulièrement subjective !

- ✓ **Relation patient / professionnel**
- ✓ **Dossiers patients :**
 - ↪ L'ensemble des dossiers sont alimentés ?

↳ *Mis à jour ?*

↳ Un nombre sorti du contexte ne veut rien dire. Il faut un numérateur.

Aujourd'hui on est sur la définition des indicateurs

↳ ***Mieux vaut partir sur des problématiques pour tenter de les résoudre.***

↳ ***Avant que les indicateurs soient imposés.***