



QuintilesIMS™

CONGRÈS

QUALITÉ

ET

SÉCURITÉ

DE LA

PAQS

2017

La mise en place et l'utilisation d'indicateurs de qualité: Retour d'expérience des hôpitaux néerlandophones

Bert Kindt, Principal, Payer/Provider/Government Northern Europe

Etapes

Définir



Que mesurer et comment ?

Mesurer



Réalisation des mesures

Analyser et suivre



Analyser et présenter les Résultats

Communiquer Interpréter Améliorer



Distribution large des résultats
Action d'amélioration

Gestion Stratégique



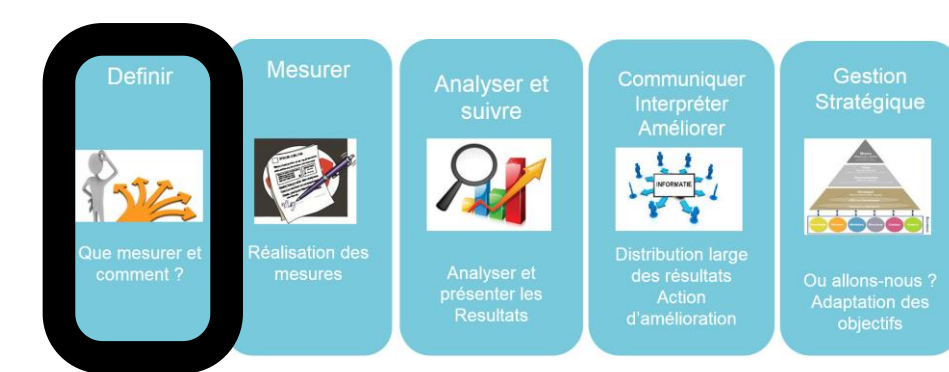
Où allons-nous ?
Adaptation des objectifs



Etape 1: Définir

- Lien avec la stratégie
- Traduction des objectifs en indicateurs mesurables
- Mise en place d'une méthode de sélection d'indicateurs

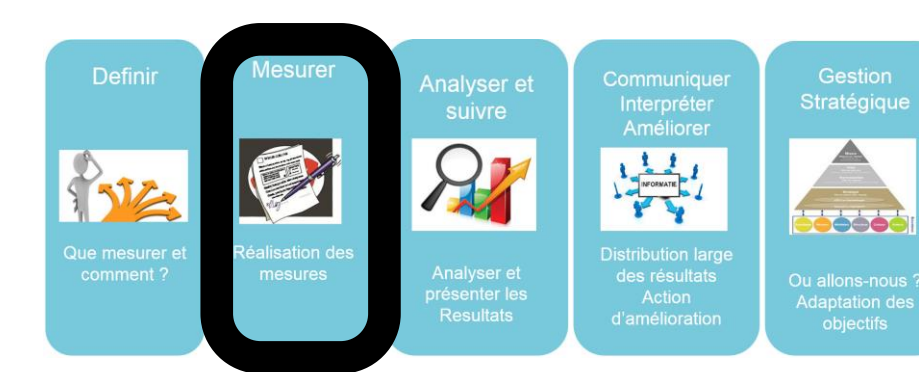
Criteria voor de prioriteitsbepaling van nieuwe indicatoren	Gewicht
strategische prioriteit	5
overheid verplicht	5
sensitief (je kan er op werken, het is mogelijk om ze te verbeteren)	5
relevant voor jci	4
hoog risico process	4
hoog volume (frequent)	4
betrouwbaar van de indicator	4
ziekenhuisbrede impact	4
VIP2/publieke indicator	4
hoge foutenmarge (waar je in de praktijk ziet dat er veel mis loopt)	3
technische haalbaarheid	3
workload datacollectie	3
goeie benchmark	3



Etape 1: Définir

- Limiter le scope, phases
- Attribution d'un responsable par indicateur
- Choix des objectifs/cibles
- Fiche d'indicateurs

Id	Indicador	Thema	Fase	Fase	indicatoren	registratie	registratie	eerste set	laadmethode	laadmethode	eerste set
						methode	methode	registraties	naar dwh bepa	naar dwh	registraties in
					fiche vollec	bepaald	opgezet	beschikba	naar dwh bepa	opgezet	opgelade
MT001	Volledig en correct identificatiebandje	Patiëntidentificatie	VPE	1							
MT002	Voldaan aan basiseisen handhygiëne	Handhygiëne	VPE	1							
MT004	Volledig ingevuld safe surgery check list	Safe Surgery	Spec	1							
MT005	Aantal valincidenten van klasse 3	Valpreventie	VPE	1							
MT006	Ontslagbrieven binnen 24u	Medisch dossier	Spec	1							
MT007	Geïnfomeerde toestemming heelkundige ingreep	Medisch dossier	Spec	1							
MT009	Aandeel patiënten die ziekenhuis aanbevelen	Patiëntparticipatie	VPE	1							
MT019	Aantal secties	Verloskunde	Spec	1							
MT003	Correcte handhygiëne ifv opportuniteiten	Handhygiëne	VPE	2							
MT015	Heropnames intensieve zorgen	Heropnames	VPE	2							
MT008	Volledigheid geneesmiddelenvoorschrift	Medicatiebedeling	Spec	2							
MT010	Toepassing patiëntidentificatie	Patiëntidentificatie	VPE	2							
MT011	Toepassing safe surgery checklist	Safe Surgery	Spec	2							
MT012	Heropnames binnen 7 dagen via spoed	Heropnames	Spec	2							
MT013	Prevalentie decubitus ontstaan in ziekenhuis	Decubitus	VPE	2							
MT014	Communicatieprotocol kritische resultaten	Medisch dossier	VPE	2							
MT016	Adenoombetectie	Gastro-Enterologie	Spec	2							
MT017	Door to needle time	Neurologie	Spec	2							
MT018	Ingreep bij heupfractuur binnen 48 uur	Orthopedie	Spec	2							
MT020	Voorraad hoog risico medicatie	Medicatiebedeling	Spec	2							



Etape 2: Mesurer

– Différentes méthodes de mesures

– Extraction automatique et continue

– ex. Enregistrement de la douleur via le DPI

– Observations / enquêtes

– ex. Hygiène des mains, identification du patient

– Analyse du dossier

– ex. infection des voies urinaires (combinaison dossier infirmier et rapport labo,....)

– ex. Safe surgery checklist (examen d'un pdf dans le DPI)

– Cartographie des différentes procédures de mesure.

– Beaucoup de travail manuel : enregistrement papier , puis transfert sur excel

– Taille de l'échantillon souvent insuffisant

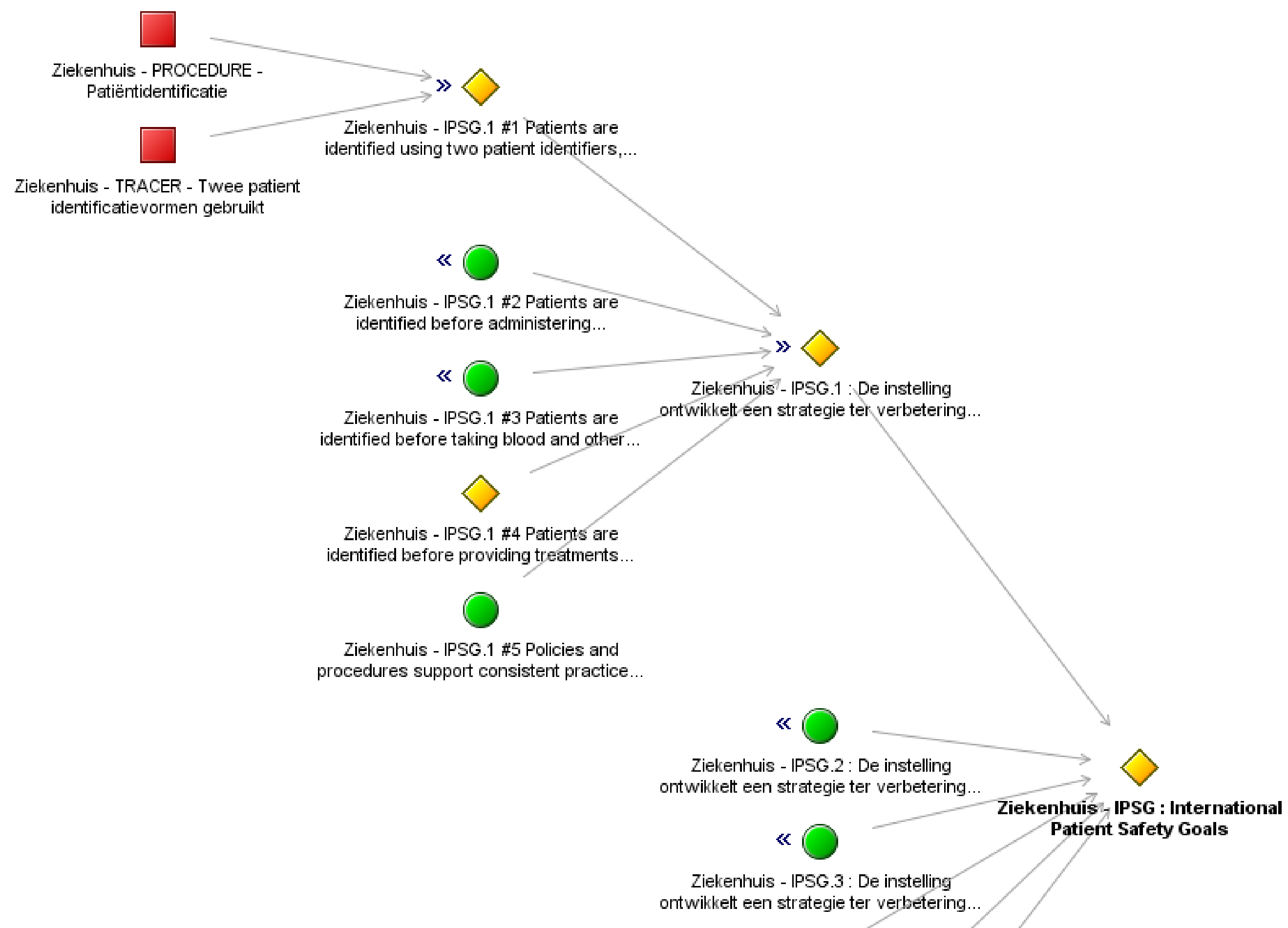
– Importance d'une automatisation maximale

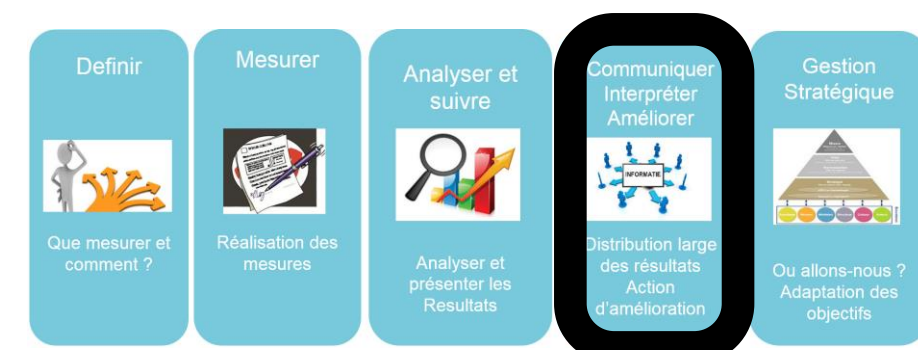


Etape 3: Analyser et suivre

- Valider (procédure)
- Analyse de ce qui se trouve derrière les chiffres
- Focus sur amélioration

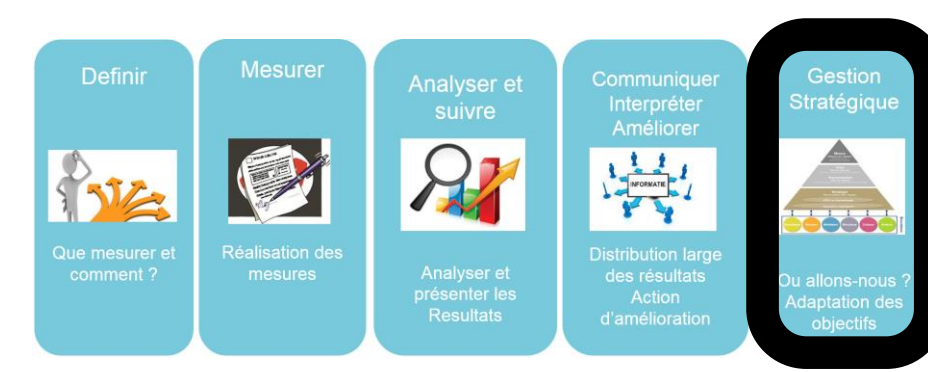
Etape 3: Analyser et suivre





Etape 4: Communiquer, interpréter et améliorer

- **Accompagner:**
 - Sélectionner nombre limité d'indicateurs
 - Définir des actions d'amélioration
 - Suivi des résultats
- **Choix du porteur de l'information**
- **Cohérent et en lien avec la stratégie**
- **Communication ouverte**
- **Explication de la méthodologie et des résultats**
- **Accès aux détails**



Etape 5: Gestion stratégique

- Support de la direction
- Briser les murs entre les départements
- Gestion du projet, planning
- Évolution d'indicateurs
- Processus continu

Please contact us for more information



Bert Kindt

Principal, Payer/Provider/Government Northern
Europe

Bert.kindt@quintilesims.com

+32 (0)474 58 23 88
