


Slide 1

Développement du système régional de monitoring de la qualité des soins



Slide 2


Concepts importants pour l'évaluation de la qualité



Slide 3

Vision systémique

- Intrants = ressources
- Processus = activités
- Résultats = effets des activités



Slide 4

**Vision systémique
d'un programme de
lutte contre la diarrhée**

<u>INTRANTS</u>	<u>PROCESSUS</u>	<u>RÉSULTATS</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Agents de santé formés • Sels de réhydratation orale 	<ul style="list-style-type: none"> • Séance d'éducation des mères 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfants traités avec la thérapie par réhydratation orale

CHS

Slide 5

Interface Entre les Sous-Systèmes

Système de formation

Intrants	Processus	Résultats
Agents de santé Formateurs Matériel de formation	Séance de formation des agents de santé	Agents de santé compétents

←

Système de lutte contre la diarrhée

Intrants	Processus	Résultats
Agents de santé compétents Sels de réhydratation orale	Séance d'éducation des mères	Enfants traités avec TRO

CHS

Slide 6

**Avantages de l'utilisation
de la vision systémique**


- Identifier des éléments du processus qui sont souvent ignorés
- Établir des liens explicites entre les ressources, les activités et les effets
- Fournir un cadre pour l'analyse structurée de questions relatives à la qualité
- Étudier les causes de la médiocrité des performances

CHS

Slide 7

Davantage de guides de pratiques cliniques


- Normes de traitement
- Protocoles de santé de la reproduction
- Prise en charge intégrée des maladies de l'enfance
- Prise en charge des cas de tuberculose
- Prise en charge syndromique des cas de MST



Slide 8

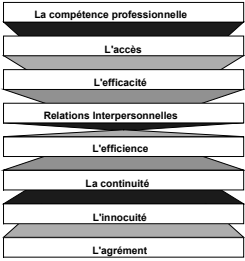
La mesure de la conformité avec les normes est l'évaluation de la qualité

- Des normes peuvent être élaborées pour chaque dimension de la qualité des soins
- Des normes peuvent être élaborées pour chaque élément du système



Slide 9

Elements de qualite



La compétence professionnelle

L'accès

L'efficacité


Relations Interpersonnelles

L'efficience

La continuité

L'innocuité


L'agrément



Slide 10

**En quoi les données
peuvent-elles contribuer à
l'amélioration de la qualité?**


- En identifiant les problèmes de qualité
- En quantifiant les lacunes dans la qualité
- En identifiant les causes profondes d'une faible qualité
- En choisissant une stratégie d'amélioration de la qualité
- En faisant le suivi des changements



Slide 11


**Trouver un juste milieu entre
la mesure et l'amélioration**

- Mesure sans amélioration
- Amélioration sans mesure
- Trop de données
- Pas de données



Slide 12

Introduction au monitoring




Slide 13

Système de monitoring

La collecte et l'analyse régulières d'un noyau d'indicateurs


Exemple: le système d'information sanitaire



Slide 14

Des systèmes de monitoring efficaces


- Les personnes qui recueillent les données doivent les utiliser pour prendre des décisions
- Les données sont recueillies régulièrement pour suivre les tendances dans le temps



Slide 15

Objectif du monitoring de la qualité


.... Détecter et exprimer de façon mesurable l'écart entre le niveau actuel de la qualité et le niveau escompté...



Slide 16

**Systemes de
monitorage de la qualite**


- Ils collectent des donnees sur la performance par rapport aux normes
- Ils comprennent des informations sur les processus



Slide 17

**Approche progressive d'un
systeme de monitorage**


1. Commencer avec une portee limitee qui corresponde aux ressources existantes
2. Etendre le systeme de monitorage : espace, temps, portee et methodes
3. Maintenir le systeme de monitorage



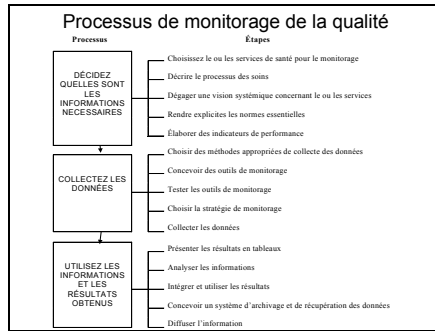
Slide 18

**LA VOIE VERS LE
MONITORAGE DE LA QUALITE**

- Decidez quelles sont les informations necessaires
- Collectez les donnees
- Utilisez les informations et les resultats obtenus



Slide 19



Slide 20

DÉCIDEZ DE L'INFORMATION NÉCESSAIRE

- Choisir les services de santé pour le monitoring
- Décrire le processus des soins
- Dégager une vision systémique
- Rendre explicites les normes essentielles
- Élaborer des indicateurs de performance

CHS

Slide 21

DÉCIDEZ DE L'INFORMATION NÉCESSAIRE

- **Choisir les services de santé pour le monitoring**
- Décrire le processus des soins
- Dégager une vision systémique
- Rendre explicites les normes essentielles
- Élaborer des indicateurs de performance

CHS

Slide 22

Services de santé pour le monitoring

- Classer par ordre de priorité en fonction des critères
 - Volume important: plus commun
 - Risque élevé: plus grave
 - Propension à des problèmes: plus difficile à gérer
- Autres critères
- Autres situations



Slide 23

Exemple: Matrice des priorités

	Visites prénatales	IRA	Tuberculose chez l'adulte
Volume important	2	3	1
Risque élevé	1	2	3
Propension à des problèmes	1	3	2
SCORE	4	8	6



Slide 24


La prise en charge des cas d'IRA chez l'enfant de moins de cinq ans est le service prioritaire qui fera l'objet du monitoring



Slide 25

**DÉCIDEZ DE
L'INFORMATION NECESSAIRE**


- Choisir les services de santé pour le monitoring
- **Décrire le processus des soins**
- Dégager une vision systémique
- Rendre explicites les normes essentielles
- Élaborer des indicateurs de performance



Slide 26

**Processus de soins -
Définition**


- Dresser la liste des activités/tâches à exécuter durant la prestation des soins
- Identifier les tâches cruciales qui sont essentielles pour un diagnostic et un traitement corrects



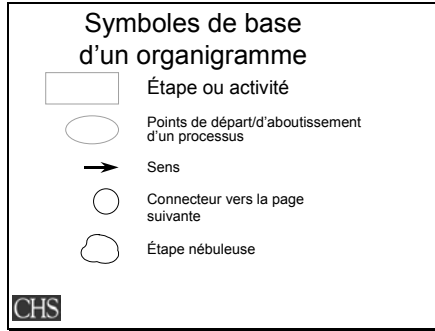
Slide 27

**Comment choisir des activité
cruciales?**

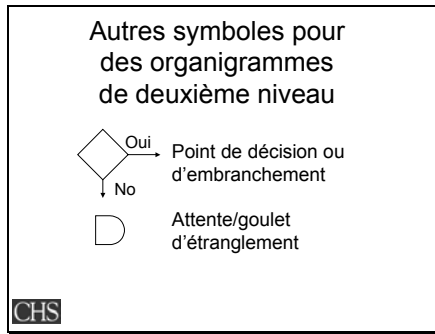
- Politique officielle
- Jugement du prestataire
- Opinion d'un expert



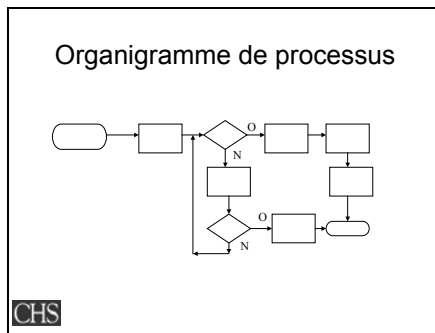
Slide 28



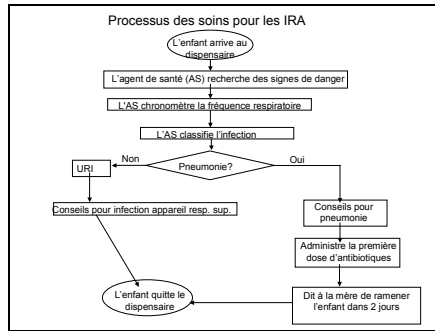
Slide 29



Slide 30



Slide 31



Slide 32

**DÉCIDEZ DE
L'INFORMATION NECESSAIRE**

- Choisir les services de santé pour le monitoring
- Décrire le processus des soins
- **Dégager une vision systémique**
- Rendre explicites les normes essentielles
- Élaborer des indicateurs de performance

CHS

Slide 33


**Exemple: Vision systémique
de la prise en charge des cas d'IRA**

Intrants	Processus	Résultats
<ul style="list-style-type: none"> • Enfant • Prestataire compétent • Accompagnant de l'enfant • Montre ou chronomètre • Antibiotiques • Dossier enfant • Directives cliniques • Aides mémoires 	<ul style="list-style-type: none"> • S'informer des signes de danger • Compter la fréquence respiratoire • Classifier (pneumonie/infection appareil resp. sup.) • Traitement • Conseils pour traitement • Conseils pour retour au dispensaire • Enregistrement • Orientation 	<ul style="list-style-type: none"> • La pneumonie est reconnue • Un traitement approprié est administré • L'enfant est référé, le cas échéant • L'accompagnant de l'enfant comprend le traitement et sait quand il faut revenir • Diminution du taux de létalité • Diminution du taux de mortalité infantile

Slide 34

**DÉCIDEZ DE
L'INFORMATION NECESSAIRE**


- Choisir les services de santé pour le monitoring
- Décrire le processus des soins
- Dégager une vision systémique
- **Rendre explicites les normes essentielles**
- Élaborer des indicateurs de performance



Slide 35

Qu'est-ce qu'une norme?


- Un énoncé de la qualité attendue
- Qui doit faire quoi, de quelle manière, à quel niveau du système de santé et à quel moment



Slide 36

Normes de qualité


- Les normes rendent explicite la définition de la qualité souhaitée pour un service, système particuliers
=> *Fixer un but*
- Les normes fournissent un point de référence pour comparer et évaluer la performance
=> *Mesurer l'atteinte de ce but*



Slide 37

Norme implicite ou explicite?


- **Implicite**
 - N'est pas rédigée officiellement
 - Quelque chose que les agents savent "tout simplement"
- **Explicite**
 - Rédigée officiellement



Slide 38

Types de normes


- Taxonomie des normes du système
- Normes cliniques par opposition aux normes administratives/de gestion



Slide 39

Normes cliniques


- Normes d'intrant
 - Description de postes
 - Spécifications
- Normes de processus
 - Directives de pratique clinique
 - Protocoles
- Normes de résultats
 - Évolution du patient



Slide 40

Normes administratives/de gestion

- Normes d'intrant
 - Politiques administratives
 - Règles et règlements
 - Qualifications
- Normes de processus
 - Procédures de fonctionnement standard
- Normes de résultats
 - Résultats escomptés




Slide 41

Exemples de normes

Norme d'intrant

Chaque dispensaire doit avoir au moins un prestataire de santé formé pour la prise en charge de la tuberculose




Slide 42

Exemples de normes (suite)

Norme de processus

Tous les patients hospitalisés pour paludisme cérébral doivent avoir leur température prise toutes les quatre heures




Slide 43

Exemples de normes (suite)

Norme de résultats


Le taux de fécondité total doit être inférieur à 5



Slide 44

Caractéristiques d'une bonne norme


- Valable
- Fiable
- Claire
- Réaliste



Slide 45

Caractéristiques d'une bonne norme


- Valable
 - Basée sur des preuves scientifiques ou autre expérience acceptable
- Fiable
 - Aboutit au même résultat chaque fois qu'elle est appliquée



Slide 46

**Caractéristiques
d'une bonne norme (suite)**


- Claire
 - Comprise de la même manière par tout le monde; ne donne pas lieu à des interprétations erronées
- Réaliste
 - Peut être appliquée avec les ressources existantes



Slide 47

Sources des normes


- Ministère de la santé
- Organisation mondiale de la santé
- Organisations professionnelles
- Établissements d'enseignement
- Conclusion de recherches



Slide 48

**Trois problèmes pour
l'identification de normes**


- Ne sont pas rédigées officiellement
- Ne sont pas communiquées
- Ne répondent pas aux critères d'une bonne norme



Slide 49

Si la norme n'est pas explicitement énoncée


- Trouver si elle existe implicitement
- Si tel est le cas, rendre les normes aussi explicites que possible



Slide 50

Si la norme existe et n'est pas communiquée


- Utiliser la norme si elle est satisfaisante
- Créer un processus qui communiquera la norme
- Notez comment les résultats du monitoring sont affectés



Slide 51

La norme existe mais elle ne répond pas aux critères d'une bonne norme


- Se référer à une norme reconnue au plan international
- Améliorer la norme existante
- Éliminer toutes normes non scientifiques ou dangereuses



Slide 52

Exemple:
Gestion des cas d'IRA


- **Norme de processus**
L'agent de santé contrôle pendant au moins une minute la fréquence respiratoire de l'enfant en utilisant une montre ou une minuterie lorsque l'enfant est calme
- **Norme d'intrant**
Il n'y a pas eu de pénurie de cotrimoxazole ou d'amoxicilline au cours des trois derniers mois
- **Norme de résultats**
Les cas de pneumonie sévère sont correctement orientés vers un hôpital



Slide 53

DÉCIDEZ DE
L'INFORMATION NECESSAIRE


- Choisir les services de santé pour le monitoring
- Décrire le processus des soins
- Dégager une vision systémique
- Rendre explicites les normes essentielles
- **Élaborer des indicateurs de performance**



Slide 54

Indicateur

- Une variable mesurable utilisée pour déterminer le degré de conformité avec une norme
- Traduit un énoncé qualitatif en un indicateur quantitatif pour exprimer les lacunes au plan de la qualité



Slide 55

Indicateur d'intrant

<i>Norme</i> Il doit y avoir une infirmière formée en planification familiale dans chaque centre de SMI	<i>Indicateur</i> Proportion de centres de SMI qui ont une infirmière formée en planification familiale
--	--

CHS

Slide 56

Indicateur de processus

<i>Norme</i> Chaque patient souffrant de paludisme cérébral doit avoir sa température prise quatre fois sur une période de 24 heures	<i>Indicateur</i> Le nombre de fois que la température d'un malade souffrant de paludisme cérébral est prise sur une période de 24 heures
---	--

CHS

Slide 57

Indicateur de résultats

<i>Norme</i> Le nombre moyen de grossesses par femme en âge de procréer doit être inférieur à cinq	<i>Indicateur</i> Le nombre moyen de grossesses par femme en âge de procréer
---	---

CHS

Slide 58

Élaboration d'indicateurs

- Ils sont plus faciles à élaborer lorsqu'il existe une norme
- Divers types: totaux, moyennes, ratios
- Donner les numérateurs et les dénominateurs

CHS

Slide 59

Ratios

Indicateur	Numérateur	Dénominateur
Proportion de centres de SMI qui ont une infirmière formée en PF	Nombre de centres de SMI qui ont au moins une infirmière formée en PF	Nombre total de centres de SMI faisant l'objet du monitoring

CHS

Slide 60

**Élaboration d'indicateurs
(suite)**

- Identifier l'information à collecter (nombre d'infirmière de FP dans chaque centre de SMI)
- Identifier les sources d'informations
- S'assurer que l'indicateur est clair et qu'il mesure exactement ce que vous souhaitez

CHS

Slide 61

Quel est l'indicateur qui convient?

Norme	Indicateur 1	Indicateur 2
Chaque dispensaire doit avoir au moins un agent de santé convenable et formé en prise en charge des cas de tuberculose	Proportion d'agents de santé ayant eu une formation appropriée en gestion des cas de tuberculose	Proportion de dispensaires qui ont au moins un agent de santé formé à la prise en charge des cas de tuberculose

CHS

Slide 62

Exemple: Indicateurs de performance pour la prise en charge des cas d'IRA)

Indicateur	Numérateur	Dénominateur
Administration d'une dose d'antibiotiques	Nombre d'enfants ayant une pneumonie qui ont reçu de leur gardien une dose d'antibiotiques au centre de santé	Nombre total d'enfants ayant une pneumonie
Disponibilité des antibiotiques	Nombre de jours de rupture de stock au cours des trois derniers mois	

CHS

Slide 63

COLLECTE DES DONNÉES

- Choisir les méthodes de collecte des données
- Concevoir les outils de monitoring
- Tester les outils de monitoring
- Énoncer la stratégie de monitoring
- Collecter les données

CHS

Slide 64

COLLECTE DES DONNÉES

- **Choisir les méthodes de collecte des données**
- Concevoir les outils de monitoring
- Tester les outils de monitoring
- Énoncer la stratégie de monitoring
- Collecter les données

CHS

Slide 65

**Méthodes de
collecte des données**

- Observation directe
- Entretiens à la sortie avec les patients
- Entretiens avec les prestataires de soins
- Examen des dossiers
- Inspection du centre de santé
- Patient secret

CHS

Slide 66

Observation directe

Un observateur enregistre les tâches exécutées par le prestataire de soins durant un vrai contact patient/prestataire

Considérée comme la méthode de référence mais elle influence la performance


CHS

Slide 67

**Entretien avec
les patients à la sortie**

L'entretien individuel à la sortie du dispensaire demande ce qui s'est passé au dispensaire et quel est le degré de satisfaction du patient

Ne gêne pas l'interaction patient/prestataire mais la méthode est limitée par la compréhension du patient, sa mémoire et le biais de courtoisie




Slide 68

Entretien avec le prestataire

Un enquêteur pose au prestataire de soins des questions à réponse ouverte ou des questions oui/non au sujet de la gestion des services de santé et des soins aux patients

Bonne méthode pour tester la compétence (savoir) et l'organisation des services mais n'évalue pas les performances




Slide 69

Examen des dossiers

Examen d'un échantillon des dossiers médicaux

L'information se limite habituellement aux symptômes, au diagnostic et au traitement




Slide 70

Inspection du centre de santé

Vérifier les articles (médicaments, matériel, etc.)

Se limite habituellement aux normes d'intrant




Slide 71

Patient secret

Une personne formée prétend qu'elle a un symptôme ou se présente avec une requête particulière et elle observe ce que fait le prestataire


- Méthode objective
- Se limite à ce qu'on peut observer
- Questions déontologiques



Slide 72

Aucune méthode à elle seule n'a tous les avantages

Associer plusieurs méthodes pour un coût-efficacité plus grand



Slide 73

Exemple: Méthodes pour la prise en charge des cas d'IRA

Observation directe:	A expliqué le traitement
Entretien à la sortie avec le gardien de l'enfant:	A administré la première dose d'antibiotiques
Inspection de la pharmacie:	Stock d'antibiotiques
Examen des dossiers:	Pneumonie grave orientée

CHS

Slide 74

COLLECTE DES DONNÉES

- Choisir les méthodes de collecte des données
- **Concevoir les outils de monitoring**
- Tester les outils de monitoring
- Énoncer la stratégie de monitoring
- Collecter les données

CHS

Slide 75

Concevoir les formulaires de collecte des données

- **Format variable:**
 - Réponses fermées
 - Liste de contrôle oui/non
 - Réponses ouvertes
- **Parties:**
 - Données administratives
 - Données techniques
 - Système de codage
 - Commentaires/notes


CHS

Slide 79

**Exemple: Liste de contrôle
pour l'examen des dossiers**

1. Nom du dispensaire	Code
2. Quel est le nombre total de cas de pneumonie sévère enregistrés au cours des trois derniers mois?	
3. Quel est le nombre total de cas de pneumonie sévère orientés vers un hôpital au cours des trois derniers mois?	[]
4. Pourcentage de cas sévères orientés vers un hôpital (diviser le point 3 ci-dessus par le point 2 et multiplier par 100) ____%	


Commentaires: _____



Slide 80

**Outils de monitoring
employés comme aides au travail**


- Utiliser des formulaires pour diminuer la variabilité entre les observateurs
- Les formulaires permettent de changer de point focal
- Les formulaires complètent l'information existante



Slide 81

COLLECTE DES DONNÉES

- Choisir les méthodes de collecte des données
- Concevoir les outils de monitoring
- **Tester les outils de monitoring**
- Énoncer la stratégie de monitoring
- Collecter les données



Slide 82

**Revue des formulaires
avec les utilisateurs**

- Les enquêteurs doivent comprendre les formulaires, savoir ce qu'ils cherchent
- Tester la clarté des questions
- Pour l'observation, demander qu'on démontre la tâche que les prestataires sont censés exécuter

CHS

Slide 83

**Essais de
l'utilisation des formulaires**

- Souvent appelé "essais préliminaires"
- Pratique effective sur le terrain avec les instruments
- Signaler les problèmes, les réussites
- Modifier les outils en fonction des besoins

CHS

Slide 84

COLLECTE DES DONNÉES

- Choisir les méthodes de collecte des données
- Concevoir les outils de monitoring
- Tester les outils de monitoring
- **Énoncer la stratégie de monitoring**
- Collecter les données

CHS

Slide 85

Énoncer la stratégie de monitoring

- La performance de qui?
- Comment l'appuyer sur les systèmes d'information et de monitoring existants?
- Quelle est la fréquence optimale de la collecte de données?
- Qui collecte les données?
- Ressources nécessaires?
- Validation?
- Combien de cas doivent être suivis?

CHS

Slide 86

La performance de qui?

- Prestataires individuels
- Centre de santé
- Région

L'objectif influence l'unité d'analyse

CHS

Slide 87

Comment l'appuyer sur les systèmes existants?

Le monitoring de la qualité devrait être intégré


- Déterminer si le système existant fournit une information de qualité
- S'il ne le fait pas, adapter les outils pour inclure la collecte de données sur la qualité

CHS

Slide 88

Quelle est la fréquence optimale de la collecte de données?


- Elle dépend du temps, des ressources, des besoins du prestataire et de la complexité du système
- Faire preuve de souplesse



Slide 89

Qui collecte les données?


- Des tiers (superviseur, gestionnaire, autre)
- Des collègues du prestataire de soins (évaluation par des pairs)
- Autoévaluation



Slide 90

De quelles ressources a-t-on besoin?

- Au moins 5%
- Pas de réponse absolue



Slide 91

Comment valider les données?

Deux questions de validité

- La tâche a-t-elle été exécutée?
 - Précision des données rapportées
- La tâche a-t-elle été exécutée correctement?
 - Double vérification

CHS

Slide 92

Combien de cas doivent être suivis?

- Pas de tests statistiques
 - Un cas suffit pour la rétroinformation
- Recherche d'une différence significative
 - Calculer la taille de l'échantillon
- Performance d'ensemble
 - Un cas suffit pour la rétroinformation

CHS

Slide 93

**Exemple:
Stratégie de monitoring**

- Échantillon au hasard de 10 infirmières parmi 15 centres de santé ruraux et 2 assistants médicaux du service de consultations externes de hôpital
- L'unité d'analyse est le prestataire de soins pris individuellement
- Monitoring par des visites de supervision
- Tous les cas d'IRA doivent être inclus

CHS

Slide 94

COLLECTE DES DONNÉES

- Choisir les méthodes de collecte des données
- Concevoir les outils de monitoring
- Tester les outils de monitoring
- Énoncer la stratégie de monitoring
- **Collecter les données**

CHS

Slide 95

Liste de contrôle pour la journée de collecte des données

- Décider s'il y a lieu d'informer à l'avance de la visite
- Logistique des transports
- Suffisamment de fournitures
- Distribuer les rôles et les responsabilités
- Emploi du temps de la visite

CHS

Slide 96

Liste de contrôle pour la journée de collecte de données (suite)


- Rôle de soutien du chef d'équipe
- Attitude de respect
- Pas de jugements devant les patients
- Aller voir les autorités locales
- Remercier le personnel de sa coopération

CHS

Slide 97

**UTILISATION DE
L'INFORMATION OBTENUE**


- Organiser les résultats
- Analyser l'information
- Interpréter et utiliser les résultats
- Concevoir un système d'archivage et de récupération des données
- Diffuser l'information



Slide 98

**UTILISATION DE
L'INFORMATION OBTENUE**


- **Organiser les résultats**
- Analyser l'information
- Interpréter et utiliser les résultats
- Concevoir un système d'archivage et de récupération des données
- Diffuser l'information



Slide 99

Non agrégé/agrégé

- Non agrégé - un score pour chaque tâche exécutée par un ou plusieurs prestataires
- Agrégé - un score total pour toutes les tâches pour un ou plusieurs prestataires



Slide 100

Données non agrégées

- Le prestataire de soins prend la température de l'enfant dans 50% des cas
- 20% des prestataires de santé prennent systématiquement la température de l'enfant

CHS

Slide 101

Données agrégées

Calculer un indice pour la performance globale qui comprend de multiples tâches individuelles

CHS

Slide 102


Notation de la performance d'une infirmière de planification familiale

QUESTIONS/TÂCHES	RÉSULTATS	PONDÉRATION	SCORE
Le prestataire a-t-il:	Nombre de fois où la réponse a été "oui" sur 20 observations	Sur une échelle de un à cinq	Résultats x coefficient de pondération
• Accueilli la cliente avec respect?	12	1	12
• Demandé à la cliente quelle méthode de contraception elle utilisait actuellement?	8	2	16
• Présenté à la cliente les diverses méthodes contraceptives disponibles?	15	2	30
• Utilisé des supports visuels?	5	1	5
• Vérifié si la cliente comprenait la transmission VIH/SIDA?	2	3	6
• Aidé la cliente à choisir une méthode?	13	5	65
SCORE TOTAL :	55		134

Slide 103

Un score global de la qualité


- Un indice résume la performance et permet une analyse facile des tendances...
- ... Mais il cache les détails fournis par les données non agrégées



Slide 104

Exemple: Organisation des résultats pour la prise en charge des cas d'IRA


- Les infirmières expliquent le traitement correct pour la pneumonie à 78% des gardiens des enfants, par rapport à 45% chez les assistants médicaux
- Les infirmières ont orienté 74% des cas pneumonie grave vers un hôpital, alors que les assistants médicaux le faisaient 98% du temps



Slide 105

UTILISATION DE L'INFORMATION OBTENUE


- Organiser les résultats
- **Analyser l'information**
- Interpréter et utiliser les résultats
- Concevoir un système d'archivage et de récupération des données
- Diffuser l'information



Slide 106

Analyse des performances


- Quel est le niveau des performances?
- Qui sont les prestataires les meilleurs et les plus mauvais?
- Y a-t-il une tendance nette parmi les performances?
- Quelle est la tendance en matière de performances dans le temps?



Slide 107

Énoncer le niveau des performances

La performance des prestataires de santé dans le district n'est pas satisfaisante : 25% seulement prescrivent le traitement de première ligne correct pour un épisode de paludisme chez l'adulte



Slide 108

Identifier les meilleurs prestataires et les moins bons

Diverses manières

- Identification préalable de seuils
- Répartition des données, écart-type
- Diviser en trois niveaux




Slide 109

Recherchez des traits communs dans les performances

Des lacunes généralisées peuvent avoir une cause commune


Exemple: 98% des hôpitaux ne font pas une analyse de crachats lorsque le patient tousse depuis plus de deux semaines



Slide 110

Observer les tendances dans le temps

- La performance varie naturellement
- Un jugement définitif nécessite des mesures multiples




Slide 111

Exemple: Analyse de la prise en charge des cas d'IRA

Suivi de l'enfant

Par rapport aux assistants médicaux, les infirmières disaient moins souvent aux gardiens des enfants de les ramener pour une visite. Cela correspondait à une tendance observée chez les infirmières et elles ne pouvaient trouver d'autres explications que: «cela m'est sorti de l'esprit ».



Slide 112

**UTILISATION DE
L'INFORMATION OBTENUE**

- Organiser les résultats
- Analyser l'information
- **Interpréter et utiliser les résultats**
- Concevoir un système d'archivage et de récupération des données
- Diffuser l'information

CHS

Slide 113

**Causes premières de la
médiocrité des performances**

- Causes multiples des lacunes au plan de la qualité:
- Manque de savoir et de savoir-faire
- Automotivation faible
- Ressources inadéquates
- Pression des collègues

CHS • Etc.

Slide 114

**Remédier aux
lacunes dans la qualité**

Interventions multiples ciblées:


- Rétroinformation sur les performances
- Formation basée sur la compétence
- Ressources complémentaires
- Aides mémoires
- Incitations, etc.

CHS

Slide 115

Example:
Interprétation et utilisation
des résultats pour les IRA


- Examinez plus en profondeur les causes premières des questions en rapport avec les systèmes d'approvisionnement en médicaments et d'orientation
- Mettre au point des aides mémoires pour détecter les signes de danger



Slide 116

Example:
Interprétation et utilisation
des résultats pour les IRA (suite)


- Fournir une formation en cours d'emploi pour contrôler la fréquence respiratoire
- Organiser une formation continue du personnel sur la prise en charge des cas d'IRA à l'hôpital



Slide 117

UTILISATION DE
L'INFORMATION OBTENUE


- Organiser les résultats
- Analyser l'information
- Interpréter et utiliser les résultats
- **Concevoir un système d'archivage et de récupération des données**
- Diffuser l'information



Slide 118

Questions clés


- Base de donnée informatisée ou non
- Formulaires faciles à utiliser et axés sur l'utilisation
- Récupération facile/accessibilité
- Logique de la présentation des données



Slide 119

Exemple: Système d'archivage et de récupération des données


- Pièce pour le système de classement manuel
- Un dossier par centre de santé
- Un sous-dossier par thème
- Une fiche de synthèse des performances par prestataire de soins



Slide 120

UTILISATION DE L'INFORMATION OBTENUE


- Organiser les résultats
- Analyser l'information
- Interpréter et utiliser les résultats
- Concevoir un système d'archivage et de récupération des données
- **Diffuser l'information**



Slide 121

Stratégies de diffusion


- Public interne
 - Rétroinformation immédiate au personnel
 - Rétroinformation au groupe
- Public extérieur
 - Atelier/conférence
 - Bulletins



Slide 122

Exemple: Diffusion de l'information sur les IRA

- Rétroinformation sur le site: les superviseurs ont discuté des résultats avec les prestataires de soins
- Rétroinformation au groupe: présenter les résultats des performances lors de la réunion trimestrielle de district
- Bulletin « Quality Focus » distribué à 200 personnes



Slide 123

Questions retenues et choix à faire

- Échantillon ou non?
- Validité de la mesure?
- Seuils?
- Questions concernant les normes
- Variation dans les performances
- Lier les performances aux récompenses

