



Interface Qualité asbl organise une série de **Déjeuners Qualité**, invitant chaque fois une **entreprise** à venir **témoigner de son expérience**.

La Qualité à l'Hopital Vincent Van Gogh **L'indicateur qualité, un outil d'aide à la décision**

Le 19 avril 07, une trentaine de représentants d'entreprises étaient réunis autour de la thématique : "Indicateurs qualité et tableau de bord".

Constat général : la gestion de la qualité au moyen d'indicateurs en milieu hospitalier et en entreprises présentent beaucoup de similitudes.



Pour le CHU de Charleroi, formaliser une démarche qualité est devenu une évidence dans un contexte de fusion : plusieurs cultures allaient devoir travailler ensemble. Il devenait nécessaire d'uniformiser le travail au sein des différentes unités de soins.

La mise en place d'indicateurs de qualité a constitué une des étapes de la phase d'évaluation. L'objectif est de **prouver la qualité des soins** dispensés à l'hôpital. Ce sont des **outils d'aide à la décision**.

Quelques indicateurs créés au sein de l'hôpital :

- Mesure de l'absentéisme des patients : la mesure des pertes, dues à l'absence des patients à leur rendez-vous sans avoir prévenu le thérapeute, a permis de créer une procédure de rappel téléphonique une semaine à l'avance. Les résultats obtenus (diminution significative des pertes) ont permis de valider la mesure.
- Transmissions ciblées : mode de communication interne structurée qui permet d'identifier l'axe d'action prioritaire dans l'organisation globale pour améliorer la qualité de fonctionnement et de communication au sein de l'hôpital. L'évaluation se réalise au moyen d'une grille d'audit construite autour de 10 critères objectifs (nom, âge, profession, motif et mode d'admission, entourage, famille, antécédents médicaux...) et de 5 critères qualitatifs (pertinence, définition, signes, actions, résultats)
- Echelle visuelle analogique : cet outil donne au patient l'opportunité de s'auto-évaluer à propos de différentes sensations subjectives (agressivité, violence, angoisse...). La mesure en soi ne sert à rien si elle n'est pas accompagnée d'une implication médicale et d'une prise en charge du patient. Cet indicateur sert de signal d'alarme : c'est un élément de prévention qui permet d'identifier un risque (un comportement agressif) avant qu'il ne survienne.
- Evaluation de la motivation du patient (d'arrêter l'alcool par exemple) : sur base d'indicateurs propres au patient (avantages et inconvénients à court ou long terme, pour le patient), l'équipe médicale peut le situer dans un schéma cyclique (précontemplation-contemplation-détermination-action/gestion-abstinence-rechute-précontemplation-...) et organiser ainsi sa prise en charge. C'est la balance décisionnelle.

Les indicateurs de qualité des soins de santé, en dépit de la difficulté à les établir, constituent une aide précieuse pour entretenir une culture d'évaluation, source d'amélioration dans la façon de fonctionner et de communiquer au sein de l'hôpital.

Soulignons l'importance de diffuser les résultats de l'effort de mesure et de récolte des données au personnel engagé. Cela a pour effet direct d'augmenter la motivation du personnel de terrain et donc l'efficacité d'un système de management de la qualité qui perdurera.

Prochain déjeuner qualité :

- 05 juin 2007 : Témoignage de l'asbl REQUASUD (Réseau Qualité Sud) à propos du **système de gestion de la qualité** mis en place **au sein du réseau** de laboratoires qui la constitue, et plus précisément un des outils d'amélioration continue élaboré par le réseau : les audits interlaboratoires. Quelques outils de gestion de projet seront également présentés.