



GROUPEMENT DE  
COOPERATION SANITAIRE  
DES HOPITAUX ET  
ETABLISSEMENTS  
LOCAUX DE PROXIMITE  
D'ARDECHE MERIDIONALE



## Mutualiser et communiquer les indicateurs de qualité et de sécurité des soins au sein d'un GCS

Marc MOULAIRE, ingénieur qualité-risques



Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon



## PREAMBULE

- Il n'y a pas de qualité sans mesure ni objectif
- Un indicateur est une mesure associée à un objectif
- V 2010: « indicateur » cité 100 fois et présent dans 17 critères



Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon



## Expérimentation IPAQSS 2009 HL

### ➤ Audit de 80 dossiers tirés au sort / 1<sup>er</sup> semestre

Thème	Indic.	nb. critères
Tenue du dossier patient	TDP	36
Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation	DEC	2
Traçabilité de l'évaluation de la douleur	TRD	2
Dépistage des troubles nutritionnels	DTN	3

### ➤ 30 HL nationaux dont 11 R-A dont 7 GCS HELPAM

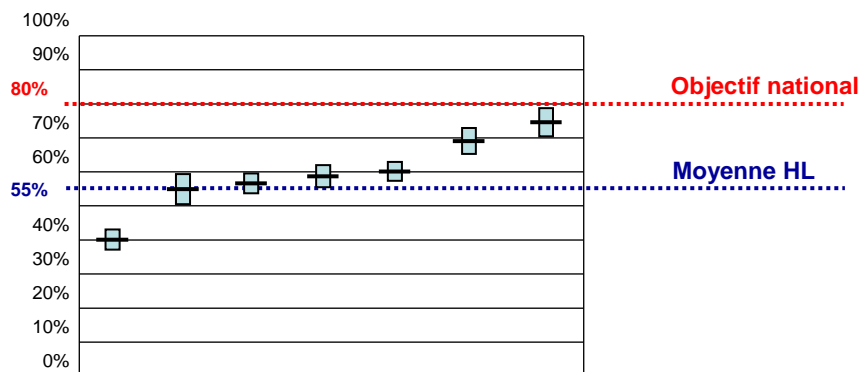


Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon



## Expérimentation IPAQSS 2009 HL

### ➤ Résultat TDP: tenue du dossier patient



7 établissements du GCS HELPAM

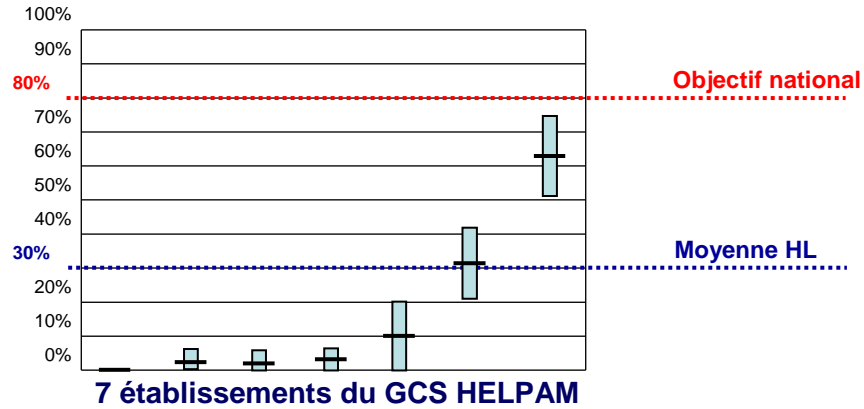


Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon



## Expérimentation IPAQSS 2009 HL

### ➤ Résultat TRD: traçabilité de la douleur



Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon



## Publication des indicateurs nationaux

Année 2008	Résultat	Classe	Évolution	Atteinte objectif national
Score agrégé	72.14	B	➡	Sans objet
ICALIN	84	A	➡	OUI
ICSHA	77.13	B	➡	OUI
ICATB	8.25	B	➡	OUI

Année 2009	Résultat	Position	Évolution	Atteinte objectif national
TDP	59 ± 3	😊	NA	NON
DEC	0	😞	NA	NON
TRD	32.5 ± 10	😊	NA	NON
DTN	78.75 ± 9	😊	NA	OUI

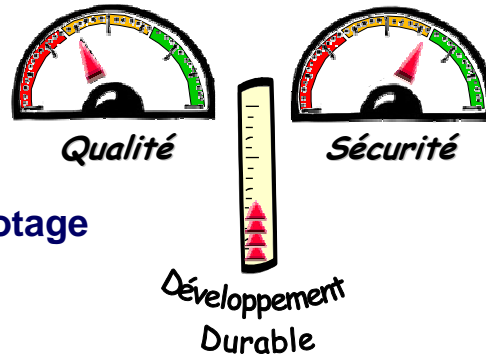


Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon



## Tableau de bord DD.Q.S.

- Assemblage d'indicateurs
- Développement Durable, Qualité, Sécurité,
- Pertinents
- Ciblés
- Périodiques
- Indispensables au pilotage



Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon



## Tableau de bord DD.Q.S.

### 57 indicateurs:

- 10 indicateurs nationaux obligatoires
- 4 indicateurs du CPOM
- 5 indicateurs issus du signalement des EI
- 5 indicateurs issus des questionnaires de satisfaction
- 7 indicateurs EPP (maltraitance, escarres, chutes, IAS)
- 7 indicateurs du bilan social
- 9 indicateurs du diagnostic DD
- 10 autres (vigilances, incendie, plaintes, DD)



Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon



## Tableau de bord Sécurité (1)

satisfaisant +10%/cible  
à surveiller  
insuffisant -10%/cible

Risque	Indicateur	Cible	2007	2008	2009
1. Médicaments et produits de santé	Incidence EI médicamenteux / 1000 JH	< 1	1,5	0,8	0,25
	Nb. alertes sanitaires ascendantes	/	0	0	1
2. Evt. indésirables	Incidence EI / lit	> 1,5	0,5	1,2	1,37
3. Maltraitance	Score de maîtrise (référentiel ministère)	> 70%		60%	75%
4. Risque infectieux	ICALIN	> 80	74	84	86,5
	ICSHA	> 70	78,2	77,1	91,1
	Score agrégé	> 60	66,9	72,1	80,7
	ICATB	> 10	7,2	8,3	10,8
	Taux de prévalence des IAS nosocomiales	< 5%	12%	7%	5,5%
5. Dénutrition	IPAQSS DTN1	> 80%			79%
6. Escarres	Taux de prévalence	< 5%	15%	12%	10,7%
7. Chutes	Nb. de chutes / lit	< 1,5	1,8	2,8	1,6
	Taux de chuteurs	< 50%	46%	24%	11%
	Taux de chutes graves	< 15%	12%	10%	5%
	Taux de chuteurs récidivants	< 50%	47%	50%	38%



CEPPRAL

Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon



## Tableau de bord Sécurité (2)

satisfaisant +10%/cible  
à surveiller  
insuffisant -10%/cible

Risque	Indicateur	Cible	2007	2008	2009
8. Fugues, suicides	Incidence EI / 1000 JH	< 1	0,3	0,1	0,53
9. Violence, malveillance	Incidence EI / 1000 JH	<1	1,2	0,5	0,08
10. Incendie	Nb. de départs de feu / 1000 JH	< 1	0,1	0,5	0,02
	Score de maîtrise du risque incendie	> 70%	60%	68%	79%
11. Risque professionnel	Incidence des AES / 100 lits	< 8	3	2,3	1,6
	Criticité moyenne du risque professionnel	< 20%	32%	28%	19%
	Taux de fréquence des AT	< 25	39	27	37,3
	Taux de gravité des AT	< 1,2	1,5	0,2	0,29



CEPPRAL

Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon

GCS HELPAM		<b>Tableau de bord Qualité</b>				satisfaisant	+10%/cible
						à surveiller	
						insuffisant	-10%/cible
Thème	Indicateur	Cible	2007	2008	2009		
1. Démarche qualité	Score CPOM Qualité 1 + Qualité 2	11	8	11	11		
2. Satisfaction du patient	Nb. plaintes et réclamations / 1000 JH	< 1	0,8	0,4	0,57		
	Taux de traitement des plaintes et réclamations	>80%	100%	100%	100%		
	Taux de retour des questionnaires	> 30%	25%	28%	52%		
	Taux de satisfaction globale	> 90%	80%	78%	82%		
	Taux de satisfaction quant aux soins	> 90%	90%	95%	96%		
	Taux de satisfaction quant à l'information	> 90%	70%	72%	82%		
	Tx. de satisfaction quant au respect des droits	> 90%	72%	68%	70%		
3. Douleur	IPAQSS TRD	> 80%			32%		
	Indic. Qualité 7 du CPOM (temps de formation)	> 5%	3%	3%	4,5%		
4. Dossier patient	IPAQSS TDP	> 80%			72%		
	IPAQSS DEC 2	> 80%			2%		
5. Gestion doc	Tx. de consultation des documents qualité	> 20%		10%	23%		
6. Social	Taux de satisfaction globale du personnel	> 75%	70%	75%	72%		
	Taux d'absentéisme	< 10%	8%	10%	7%		
7. Système d'info.	Score Qualité 5 du CPOM	5	3	5	5		

ars HAS CEPPRAL Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon

GCS HELPAM		<b>Tableau de bord DD</b>				satisfaisant	+10%/cible
						à surveiller	
						insuffisant	-10%/cible
Thème	Indicateurs	Unité	Cible	2009			
achats	Proportion de produits labellisés bio achetés	%	>10%	0%			
	Proportion de marchés conclus avec une clause DD	%	100%	0%			
	Score "achats" du DD-INDIC	%	>50%	59%			
énergie et eau	Consommation journalière moyenne d'énergie primaire par lit	kWh/lit/j	<66	123			
	Production journalière de gaz à effet de serre par lit	kgCO <sub>2</sub> /lit/j	<9,45	17,8			
	Part des énergies renouvelables dans la consommation	%	>10%	0%			
	Volume journalier d'eau consommé par lit	l/lit/j	<190	178			
	Score "énergie" du DD-INDIC	%	>50%	27%			
	Score "eau" du DD-INDIC	%	>50%	30%			
déchets	Poids journalier de déchets tous types par lit	kg/lit/j	<4	2,39			
	Poids journalier de DASRI par lit	kg/lit/j	<0,2	0,044			
	Taux de recyclage des déchets	%	>75%	24%			
	Score "déchets" du DD-INDIC	%	>50%	52%			
bâtiment	Score "bâtiment" du DD-INDIC	%	>50%	60%			
conditions de travail	Score de satisfaction du baromètre social	%	>75%	80%			
	Score "social" du DD-INDIC	%	>50%	48%			
santé publique	Score "santé" du DD-INDIC	%	>50%	28%			
	Score "nutrition" du DD-INDIC	%	>50%	55%			

ars HAS CEPPRAL Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon



# Fiche

## Une fiche descriptive pour chaque indicateur



	Risques & Qualité	Réf: FT/HELPAM/026/A
	Mots clés: Indicateur, qualité, fiche	Page: 1/1
Rédacteur: M. Mouléris	Titre: Fiche indicateur	Nature: Fiche technique
Nombre de plaintes et réclamations pour 1000 JH		Date: 24 juin 2010
<b>FICHE DESCRIPTIVE D'INDICATEUR</b>		
<b>Nombre de plaintes et réclamations pour 1000 JH</b>		
<b>V2010</b> : critère 9a		
<b>Définition</b> : Nombre annuel de plaintes et réclamations rapporté à 1000 journées d'hospitalisation dans l'établissement.		
<b>Type d'indicateur</b> : Structure <input type="checkbox"/> Processus <input type="checkbox"/> Résultat <input type="checkbox"/> Satisfaction <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Mode de calcul</b> : Cet indicateur est un rapport :		
<b>Numérateur</b> : Nombre annuel de plaintes écrites et de réclamations écrites ou orales retranscrites par écrit. Tous les signalements de tous les services (médecine, SSR, EHPAD, médico-social) sont pris en compte.		
<b>Dénominateur</b> : Nombre total de journées d'hospitalisation dans la structure, toutes prises en charge confondues divisé par mille. Le taux est exprimé avec deux chiffres après la virgule et s'exprime en unités pour mille.		
<b>Mode de recueil</b> : Décompte des plaintes et des réclamations. Cela suppose qu'il existe un système de collecte soit sous forme de main courante, soit par recensement des courriers d'usagers et des fiches retranscrivant des réclamations orales d'usagers.		
<b>Fréquence de recueil</b> : Une fois par an au plus tôt le 1 <sup>er</sup> janvier de l'année N+1 et au plus tard au 31 mars de l'année N+1.		
<b>Périodicité de l'édition des résultats</b> : annuelle		
<b>Cible qualité</b> : 1 plainte ou réclamation annuelle pour 1000 journées		
<b>Références et commentaires</b> : Conformément à la réglementation (articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la santé publique), le système de gestion des plaintes permet : <ul style="list-style-type: none"> <li>le recueil de l'expression des usagers ;</li> <li>une réponse pertinente et individualisée à chaque plainte et réclamation.</li> </ul> Les dispositions relatives à la médiation et au rôle de la CRU prennent un caractère particulièrement important dans ce cadre.		

Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon



# Le mot de la fin

## L'indicateur n'est pas une fin mais bien un outil de pilotage

## mais faire simple et réitérer



Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon



Journée régionale 2010 - « Qualité et Sécurité des soins en Rhône Alpes »- Lyon