

La qualité : un concept aux multiples dimensions

8 dimensions de la qualité	Des critères spécifiques au domaine des soins	Un exemple concret : la prise en charge de la douleur	A traduire en « spécifications »
Caractère approprié	Dont responsabilisation, personnalisation	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des recommandations, du terrain, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de patients sans cotation douleur
Sécurité	Innocuité	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise de l'équipement (pompe) • Compétences validées • Protocoles de soins validés, connus, tenus à jour 	<ul style="list-style-type: none"> • % de personnel formé à l'équipement • % de personnel formé à la thématique • MAJ documentaire
Acceptabilité	Dont dignité, intimité, empathie, confort	<ul style="list-style-type: none"> • Prévention et traitement systématique de la douleur liée aux soins • Information du patient 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de cotations douleur quotidiennes par patient • % de cotations douleur (EVA-EN) supérieures à 4
Accessibilité	Accéder aux soins de manière égale, sans perte de chances	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité des compétences médicales et paramédicales • Approvisionnement assuré • Protocoles disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Composition de la dotation des antalgiques dans un service (paliers 1, 2, 3) • Nombre de prescriptions orales
Délivrance au bon moment	Délivrer les soins à la demande	<ul style="list-style-type: none"> • Ecoute du patient, disponibilité du personnel et du matériel 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des cotations douleur (EVA-EN) supérieures à 5
Continuité	Entre professionnels, spécialités, établissements	<ul style="list-style-type: none"> • Médecin référent du patient • Accès aux données du dossier • Courriers de transmission 	<ul style="list-style-type: none"> • Conciliation médicamenteuse à l'entrée et en sortie du patient • % de courriers au médecin traitant envoyés à moins de 8 jours de la sortie
Efficacité	Performance des soins	<ul style="list-style-type: none"> • Apaisement 	<ul style="list-style-type: none"> • % de patients avec cotation douleur inférieure à 4
Efficience	Efficacité au meilleur coût	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des coûts en situation d'apaisement 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi et analyse de l'évolution des dépenses des molécules onéreuses