

# Les concepts de base

Ph. Garnerin, Service d'anesthésiologie

---

# *Objectifs*

- se familiariser avec les différents courants de pensée qui influencent les démarches qualité
- comprendre les principaux concepts qui sous-tendent ces démarches

---

## *Ce que le mot qualité peut sous-entendre*

- excellence
- «zéro défaut»
- satisfaction de besoins
- approprié pour l'usage prévu
- satisfaction du client
- écart entre ce qui est réalisable et ce qui est effectivement réalisé

## *Définitions qualité des soins* (1/2)

- Institute of medicine, USA:

...à quel point les services de santé pour les individus et les populations augmentent la probabilité de résultats de santé souhaitables et sont conformes aux connaissances professionnelles actuelles

- OMS:

...garantir à chaque patient l'assortiment d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogénique, et pour sa plus grande satisfaction...

## *Définitions qualité des soins* (2/2)

- pour un individu:

...si les individus peuvent **accéder** aux structures et processus de soins dont ils ont besoin, et si les soins qu'ils reçoivent sont **efficaces**

- pour la population:

...possibilité d'accéder à des soins efficaces de manière **équitable** et **efficente**, de sorte à optimiser la santé et le bien-être de toute la population

# *Caractéristiques souhaitables des soins*

- accessibles
- équitables
- sûrs
- efficaces
- efficaces
- centrés sur usager/patient
- coût supportable

*«...il est important de voir qui contrôle les critères [de qualité], quelles perspectives et intérêts ils servent, et quelle image de la qualité ils donnent une fois qu'ils sont établis et dominants.»*

*Donabedian (1981)*

---

## *Conflits possibles...*

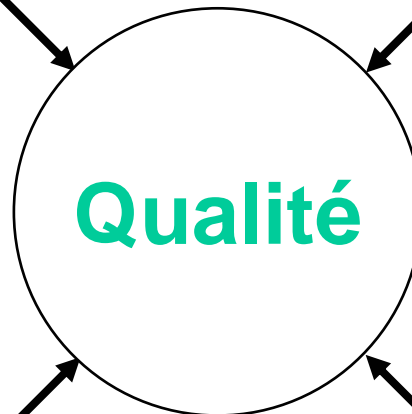
- critères peuvent varier dans le temps, chez le même individu
- point de vue individuel (micro) / de société (macro)
- point de vue soignant / usager / payeur
- attitude optimale / maximale
- qualité des soins / maîtrise des coûts

---

# *Les courants historiques qui influencent les idées*

évaluation de la  
qualité des soins

informatique  
médicale



TQM / CQI  
assurance de la qualité

sûreté de  
fonctionnement

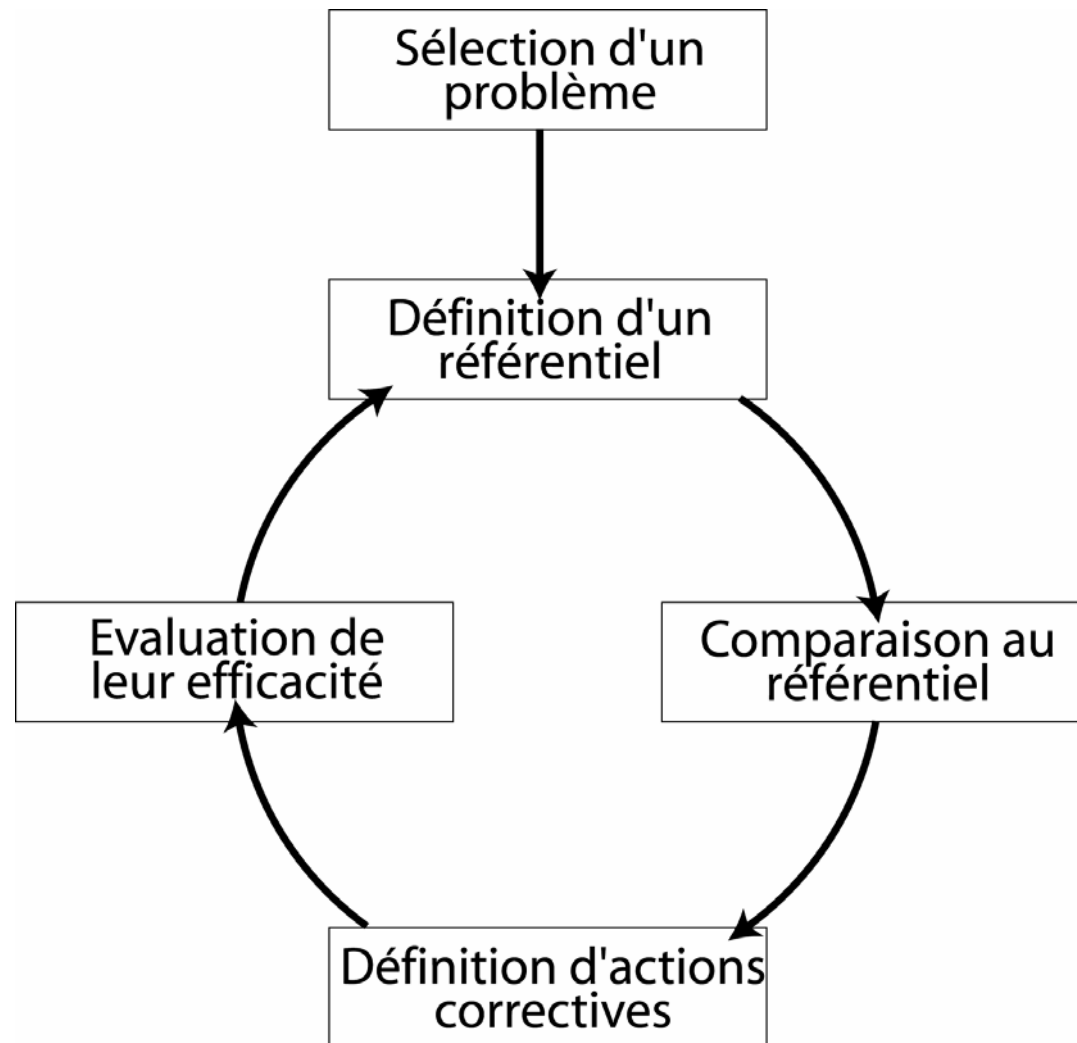


---

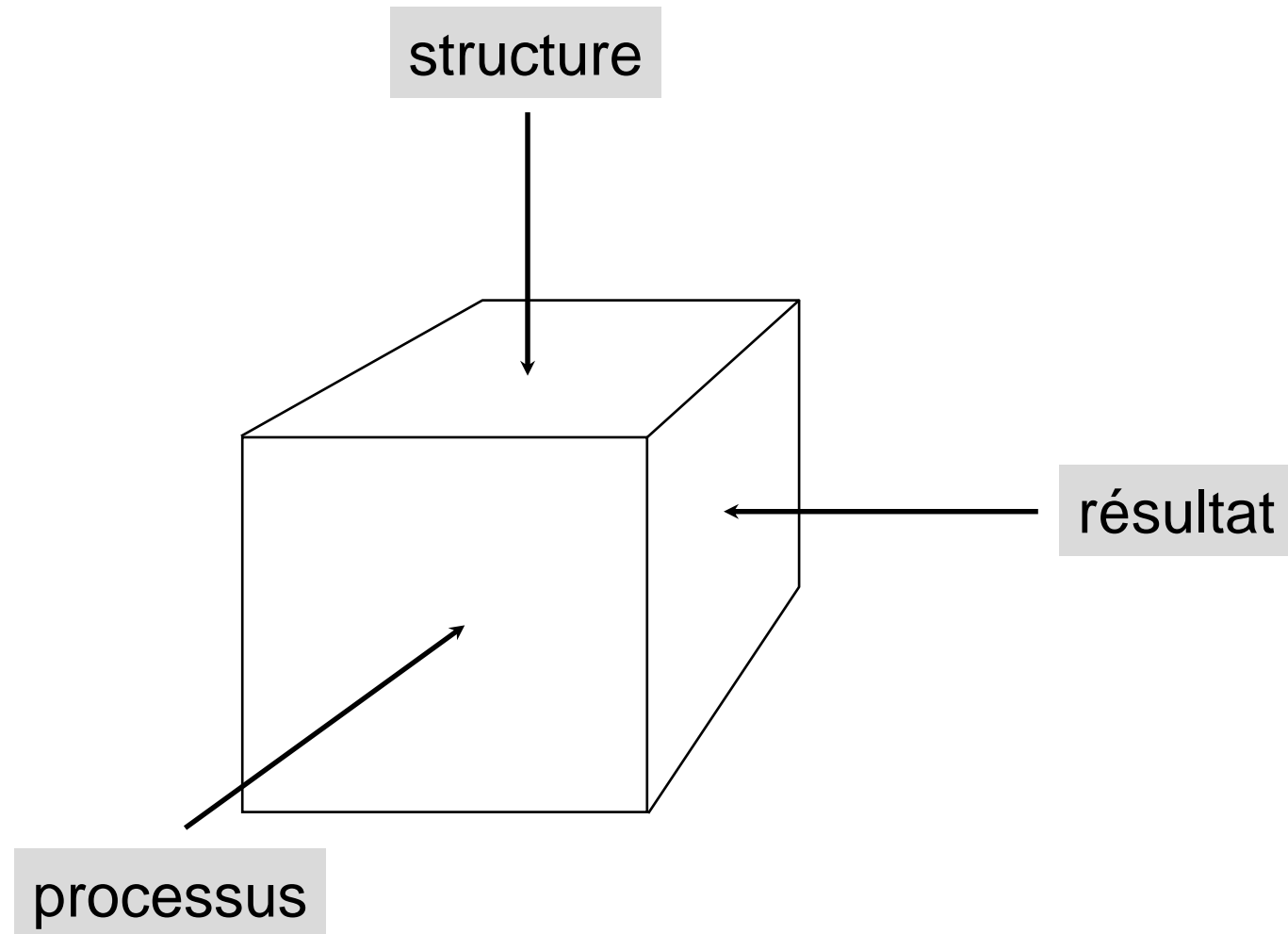
---

# *Evaluation de la qualité des soins*

# *Boucle de l'évaluation*



# *Modèle de Donabédian* (1/2)



## *Modèle de Donabédian* (2/2)

- **structure**
  - + ressources mises à disposition pour les soins: dotation en personnel, ses qualifications, équipements, appareils, locaux;
- **processus**
  - + soins fournis au patient; conformité aux bonnes pratiques professionnelles
- **résultats**
  - + état de santé du patient, survie, qualité de vie, survenue de complications, satisfaction



## *Les apports de l'évaluation* (1/2)

- **audits cliniques**  
Commission for Health Improvement; <http://www.chi.nhs.uk/>
- **mesures de résultats** (mortalité, morbidité, état de santé, satisfaction,...)
- **mesures de processus** (prescription de bêtabloquants après infarctus,...)
- **événements sentinelles** (décès inattendu, reprise immédiate au bloc opératoire, erreur d'administration de médicament,...)
- **indicateurs**

---

## *Les apports de l'évaluation* (2/2)

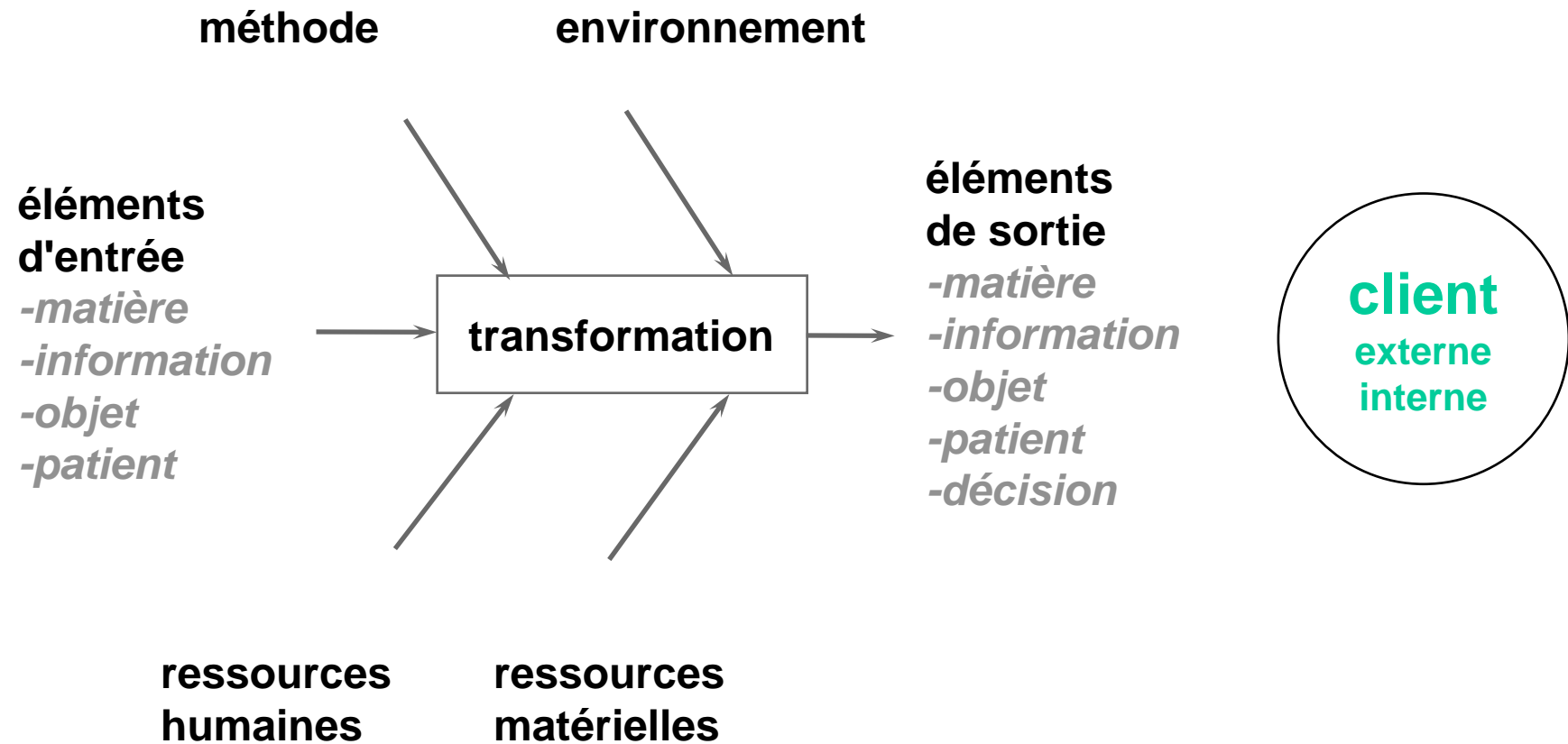
- recommandations pour la pratique clinique
  - + evidence-based medicine
  - + analyse de la décision
- reconnaissance formelle
  - + des structures (accréditation)
  - + des professionnels (certification)

---

---

**TQM / CQI**  
*Assurance de la qualité*

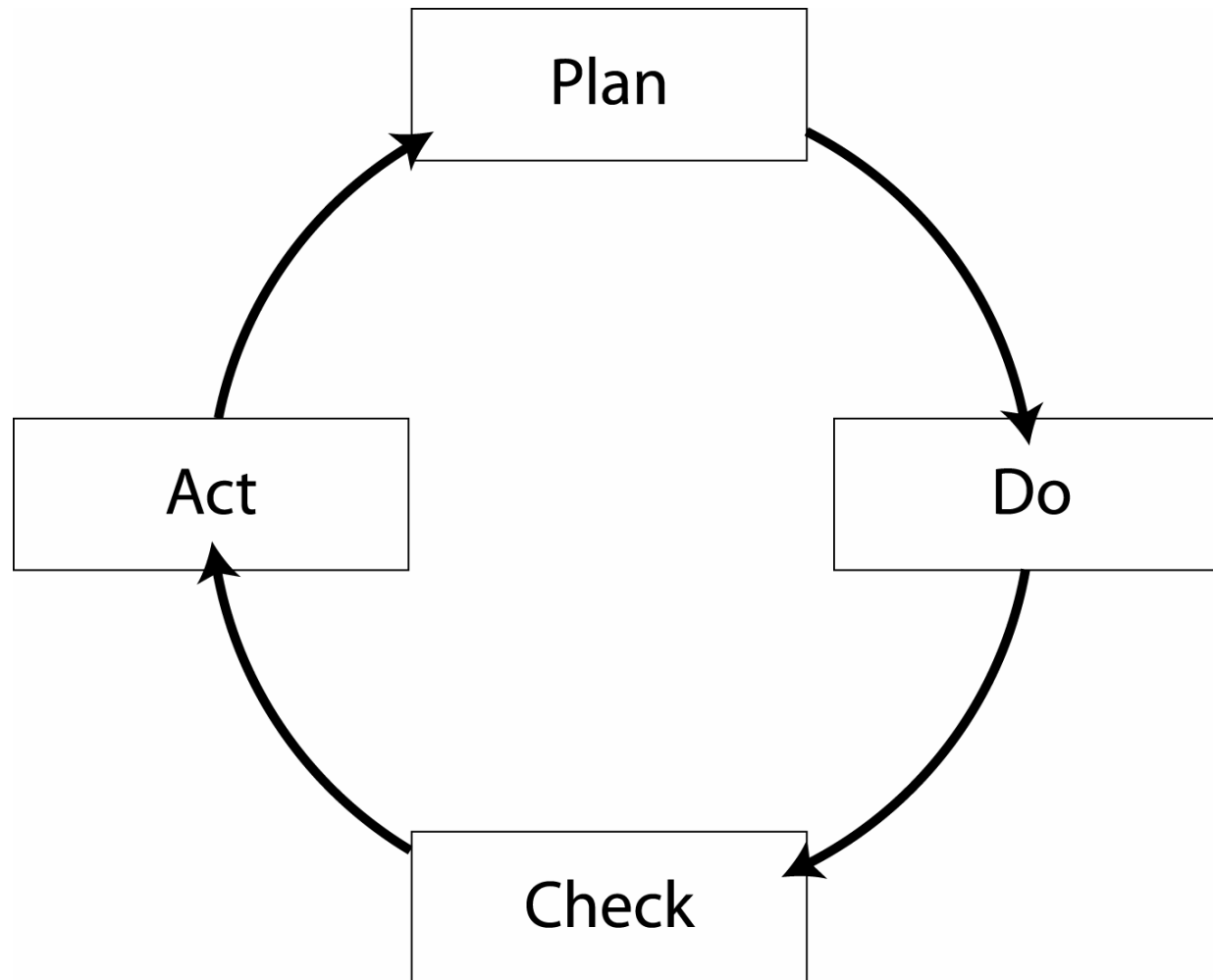
# *Processus de production*



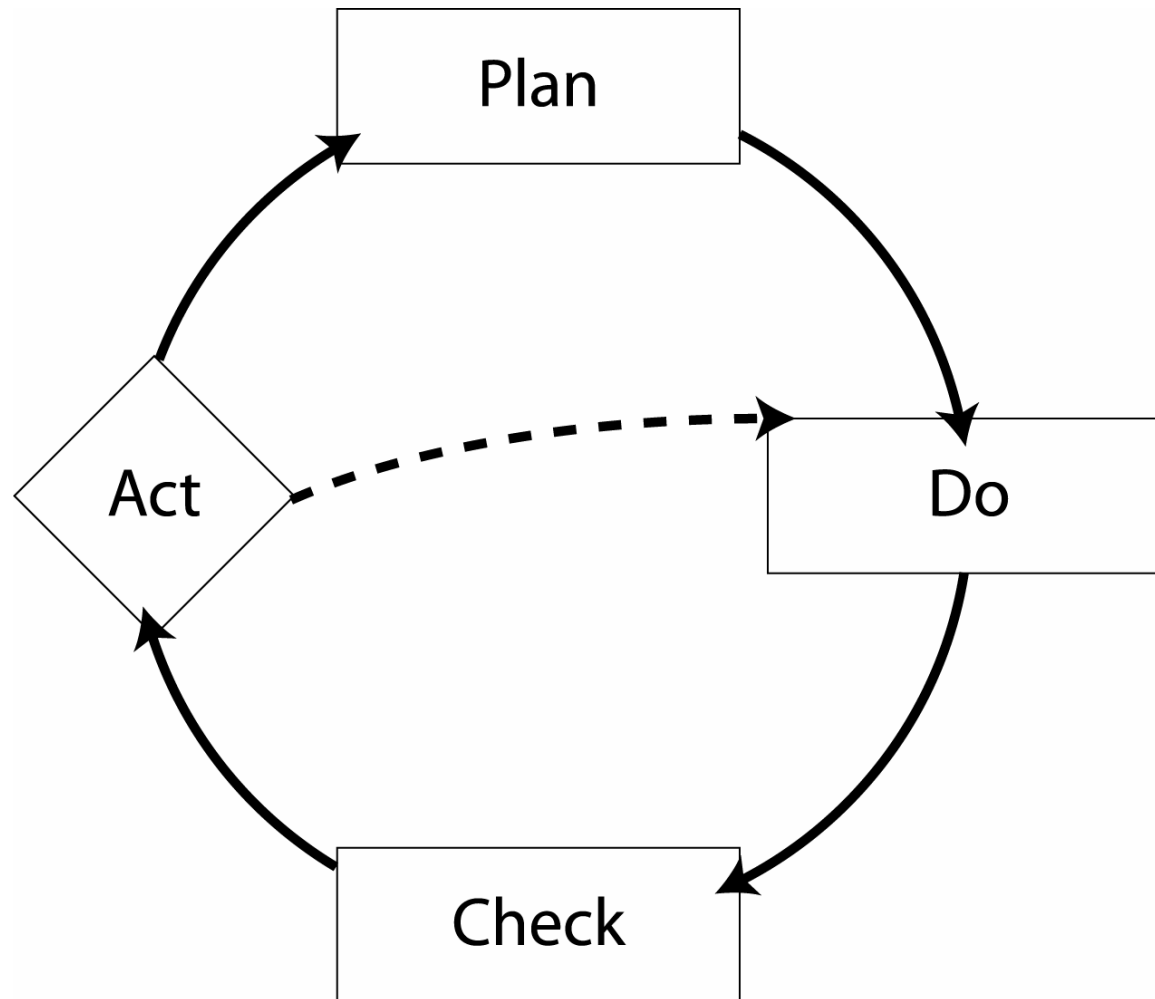


---

## *Boucle de la qualité* (1/2)



## *Boucle de la qualité* (2/2)

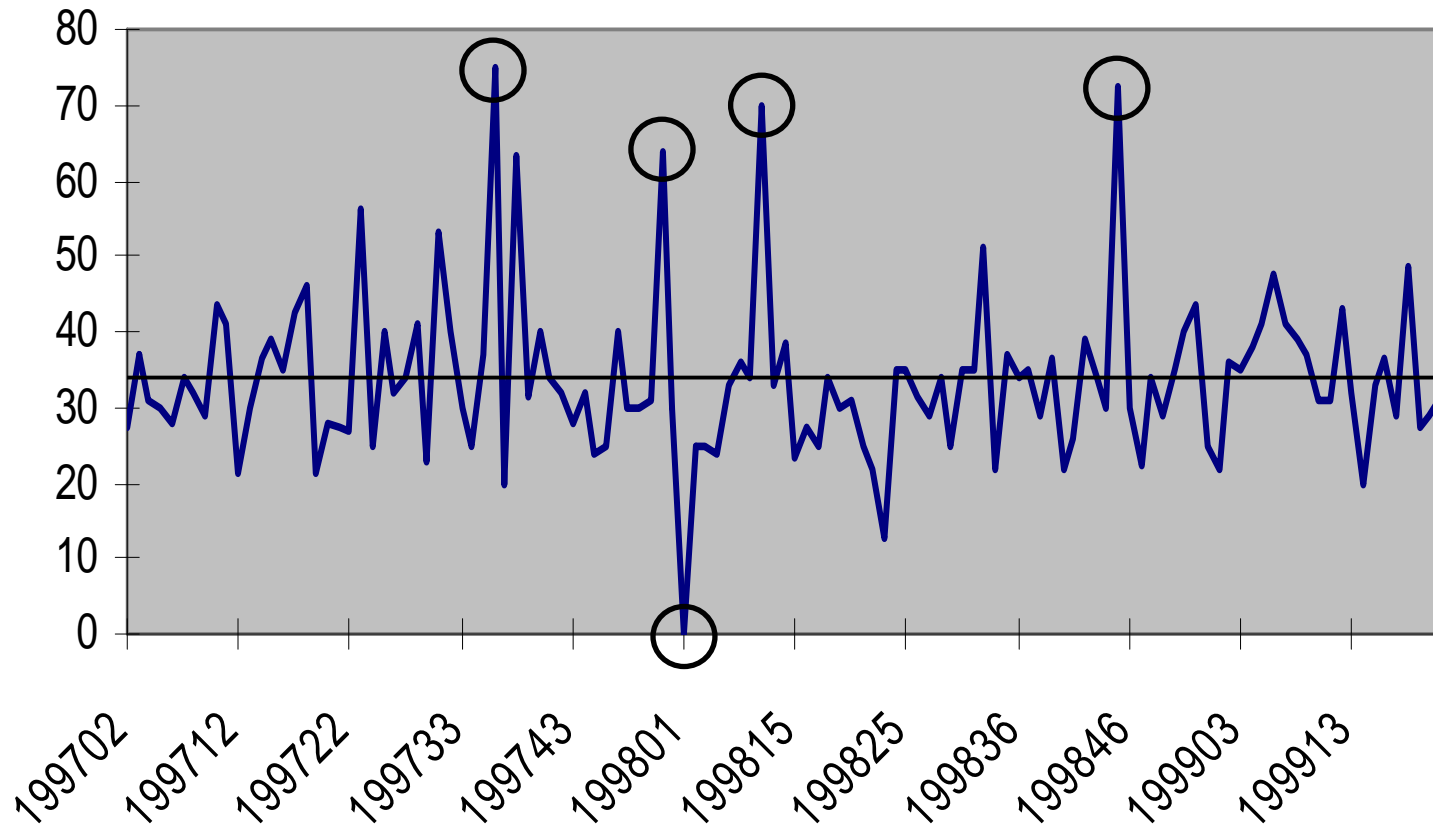


---

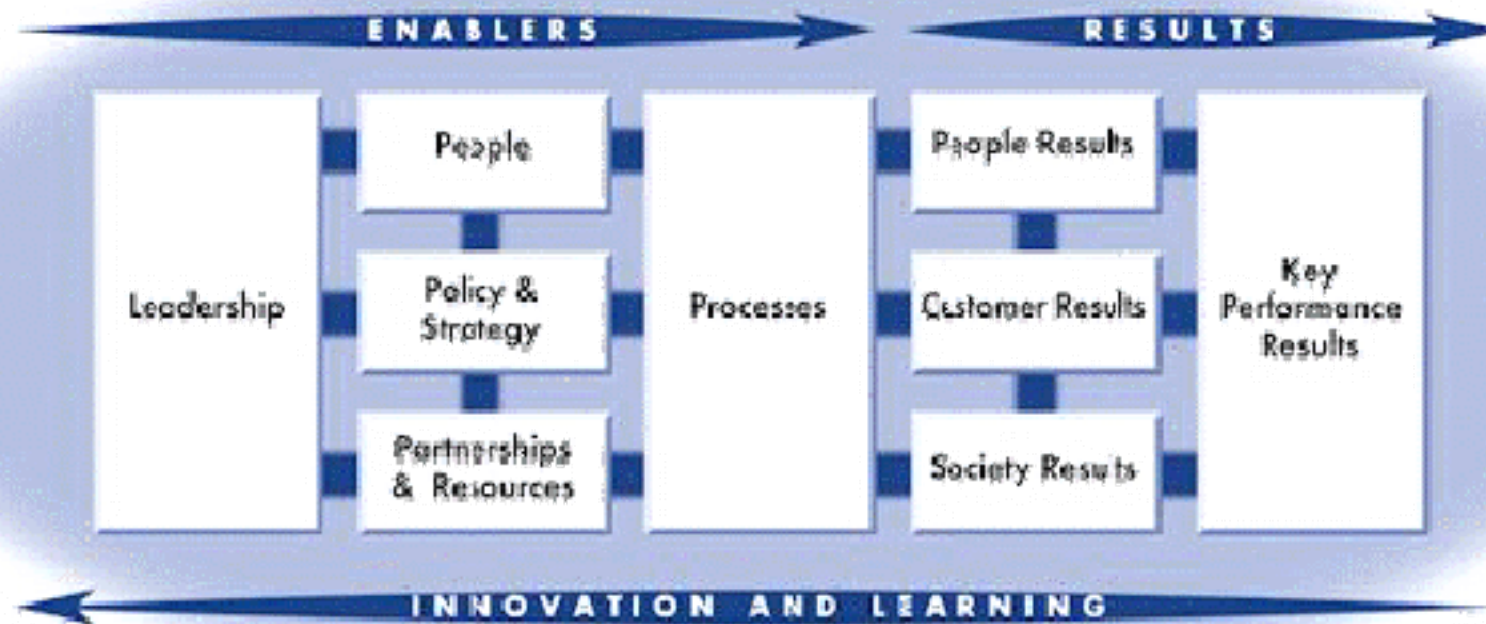
# *Actions curatives, correctives et préventives*

- **action curative**
  - + correction d'un défaut
- **actions corrective**
  - + suppression des causes d'un défaut avéré
- **action préventive**
  - + suppression des causes d'un défaut potentiel

# *Contrôle statistique des processus*



# *Management par la qualité*



---

## *Les apports du TQM/CQI assurance de la qualité <sup>(1/2)</sup>*

- orientation client
- processus
  - + formalisation, standardisation
- boucle de la qualité
- contrôle statistique

---

## *Les apports du TQM/CQI assurance de la qualité <sup>(1/2)</sup>*

- traçabilité
- reconnaissance formelle
  - + des compétences (accréditation)
  - + des systèmes de management de la qualité (certification)
  - + prix EFQM
- management des ressources humaines

---

---

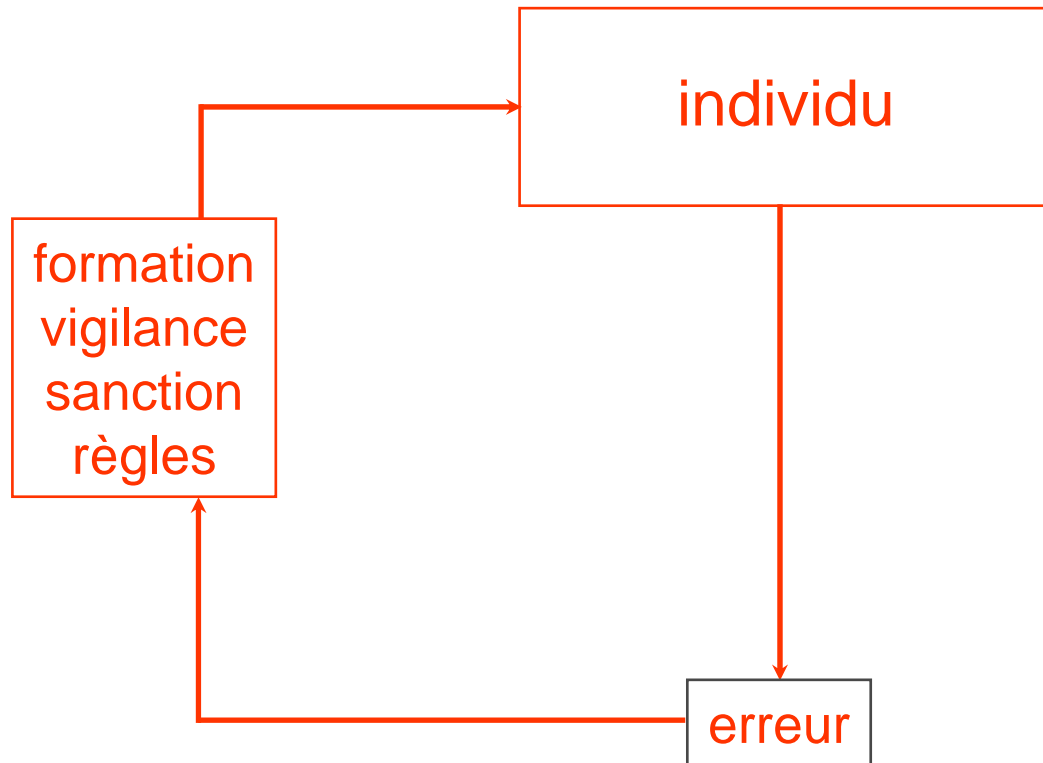
# *Sûreté de fonctionnement*



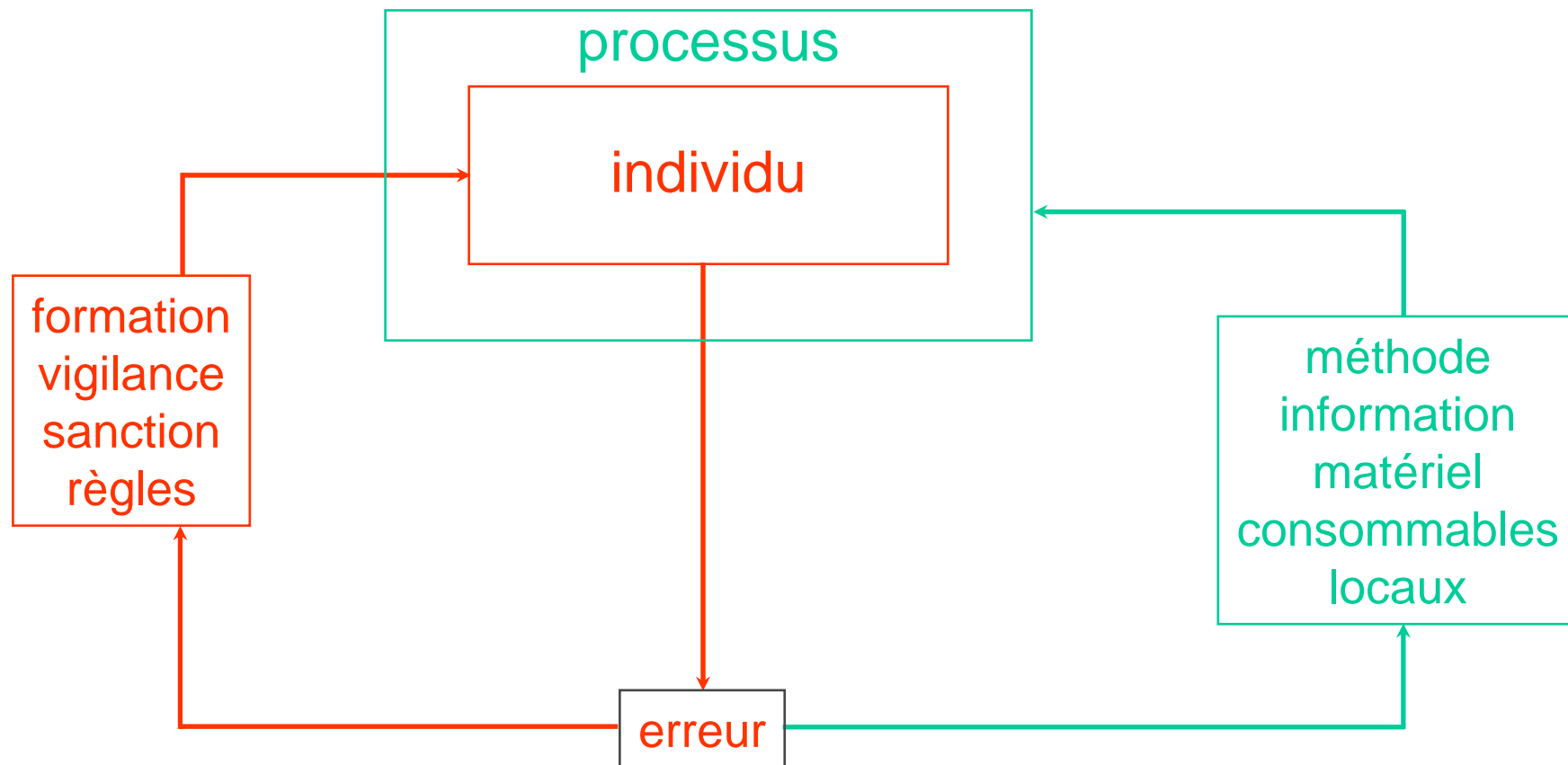
# *Abandon du concept du maillon faible*

nombre de tâches élémentaires dans le processus ayant une fiabilité de :			fiabilité globale du processus
<b>10%</b>	<b>90%</b>	<b>99.9%</b>	
1	9	0	3.9%
0	9	1	38.7%
0	0	10	99.0%

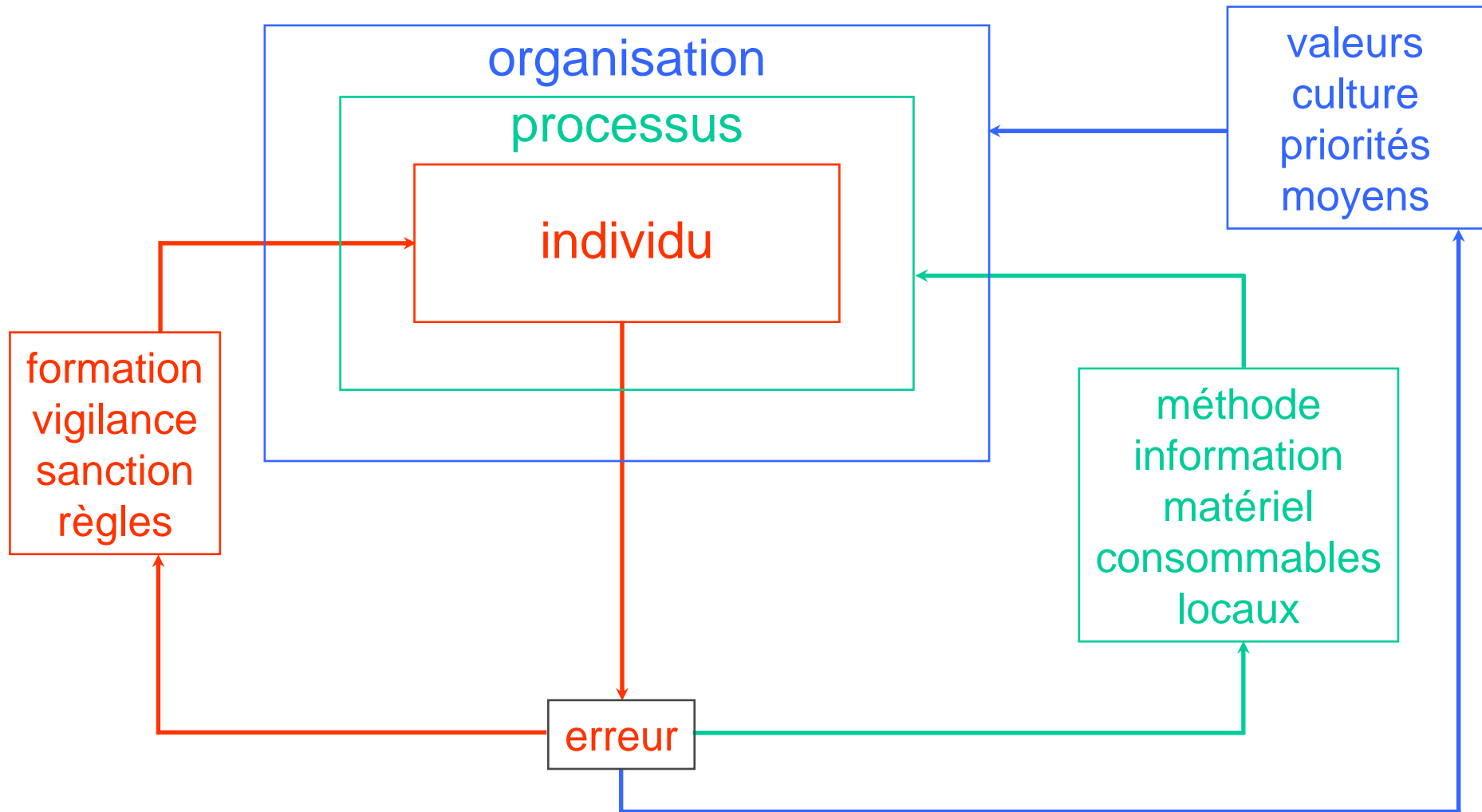
# *Attitude face à l'erreur* (1/3)



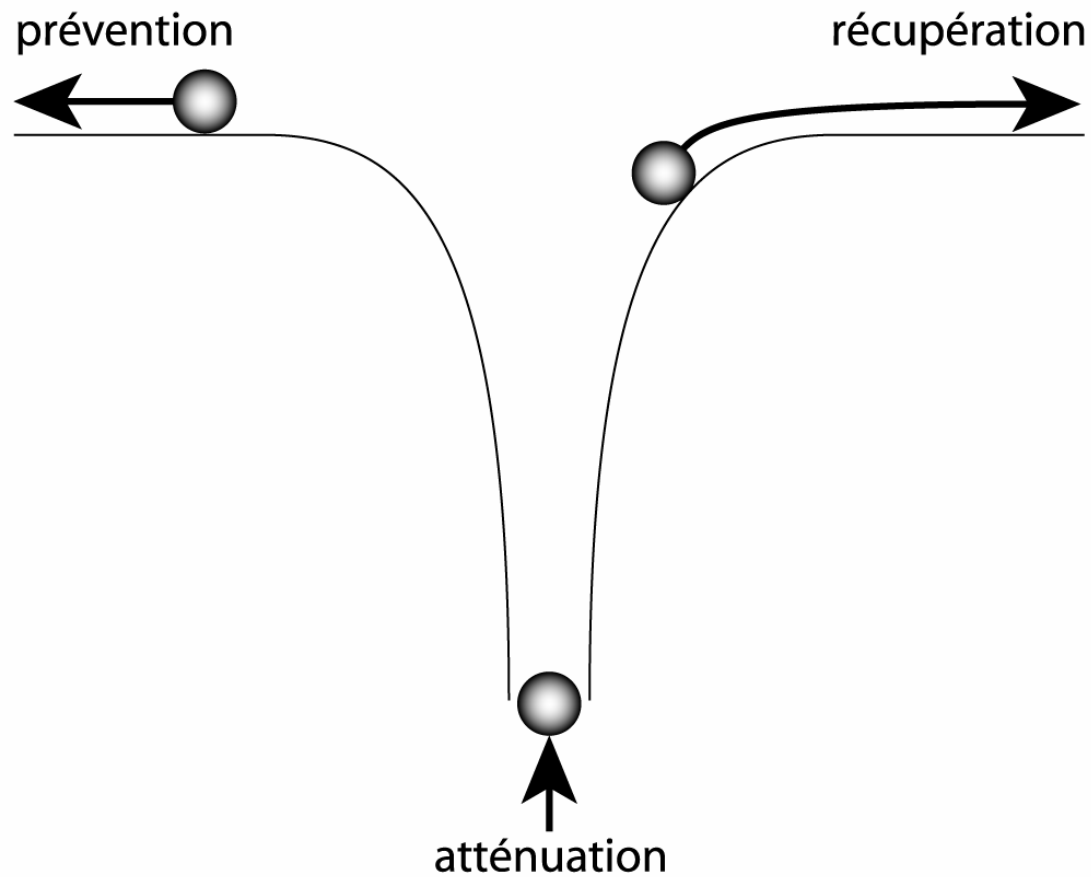
## *Attitude face à l'erreur* (2/3)



# *Attitude face à l'erreur* (3/3)



# *Options de maîtrise des risques*



---

## *Les apports de la sûreté de fonctionnement*

- modélisation mathématique de la fiabilité
- retour d'expérience
- mécanique des accidents et incidents
- facteurs humains

---

---

# *Informatique médicale*

---

# *Les apports de l'informatique médicale*

- maîtrise de l'information
  - + bases de connaissance
  - + délivrance au point de soins
- aide à la conduite des processus
  - + information de prescription
  - + standardisation
- évaluation
  - + information de compte-rendu
  - + diminution du coût d'acquisition et de traitement des données



# *Systeme complexe*

<b>niveau dans le système de production</b>	<b>composante matérielle</b>	<b>composante humaine</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• opérateur tâche élémentaire</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• aide à la décision</li><li>• interface homme environnement de travail</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• sélection</li><li>• formation</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• équipe processus de production</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• conduite des processus</li><li>• évaluation des processus</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• coordination</li><li>• communication</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• management processus de décision</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• gestion de la qualité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• leadership</li><li>• culture qualité</li></ul>

---

## *Spécificités médicales*

- grande variété des situations cliniques : sur mesure à l'échelle industrielle...
- nature de la connaissance médicale
- multiplicité des processus et des intervenants
- faiblesse de la métrologie médicale

---

## *La qualité ...*

- s'intéresse au fonctionnement des systèmes complexes
  - + multidimensionnalité
- se développe, dans le domaine médical, à l'intersection de différents courants de pensée
  - + hétérogénéité des approches
  - + absence d'unification des concepts et de la terminologie