



Dr. Bissen Luc – CHU de Charleroi

LA QUALITÉ EN ROUE LIBRE AUX SOINS INTENSIFS



Sécurité des Soins:

- Approche holistique englobant
 - Efficience
 - Soins adéquats et sûrs
 - Réactivité
 - Satisfaction du patient et de ses proches
- Soins intensifs
 - Patients dans un état grave
 - Interventions urgentes
 - Fluctuation de la charge de travail
 - Erreurs médicamenteuses



Spécificités hospitalières:

Modèle
d'organisation

Financement

Législation

Stakeholders

Patient

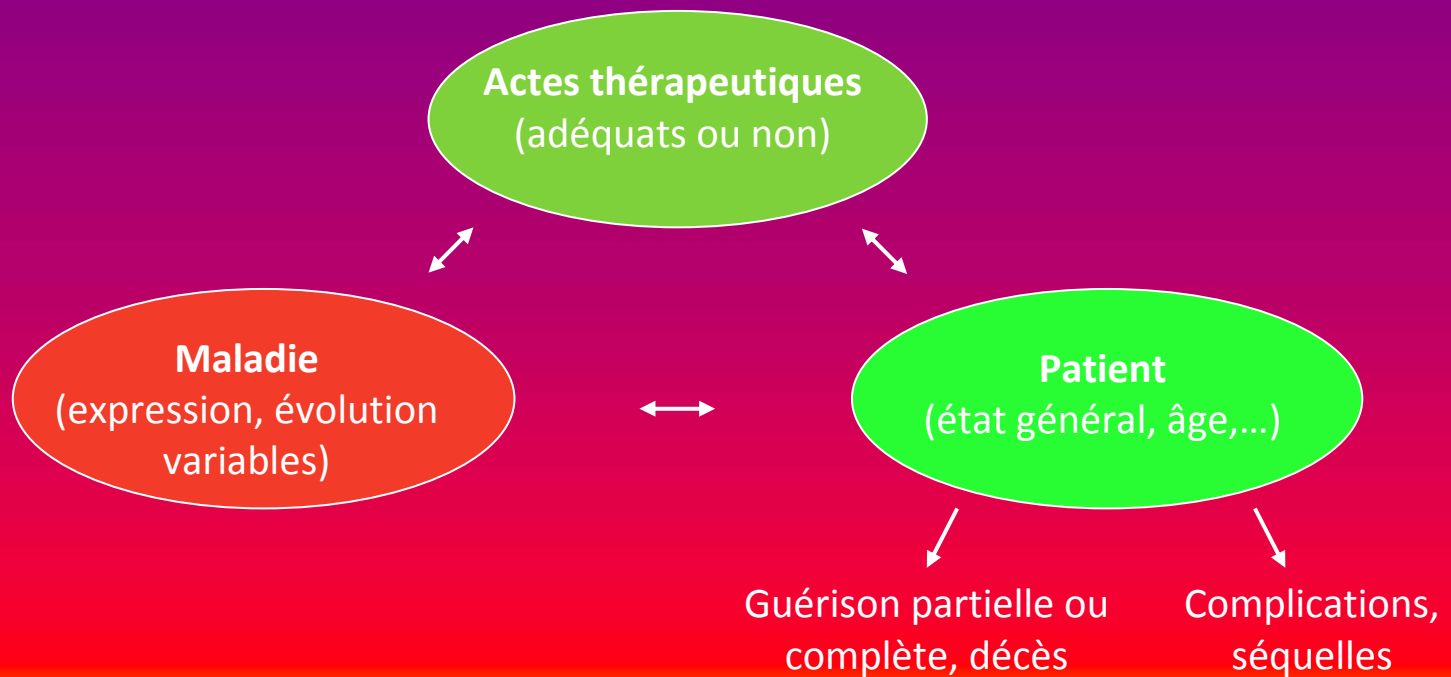
Qualité

Economie de
la santé

Personnel

Gestion des
risques

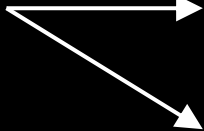
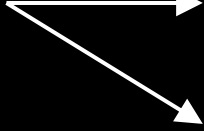
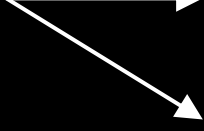

Processus de soins - système complexe:



Economie de la Santé - Service:

- Service
 - Pour un être humain spécifique (patient)
 - Processus singulier pouvant aboutir à des résultats différents
 - Consommation est immédiate
 - Qualité non prévisible (caractéristiques ?)
 - Perception du service par le patient → en fin de processus (nature multidisciplinaire)
 - Choix de l'institution est svt déterminé pour le patient

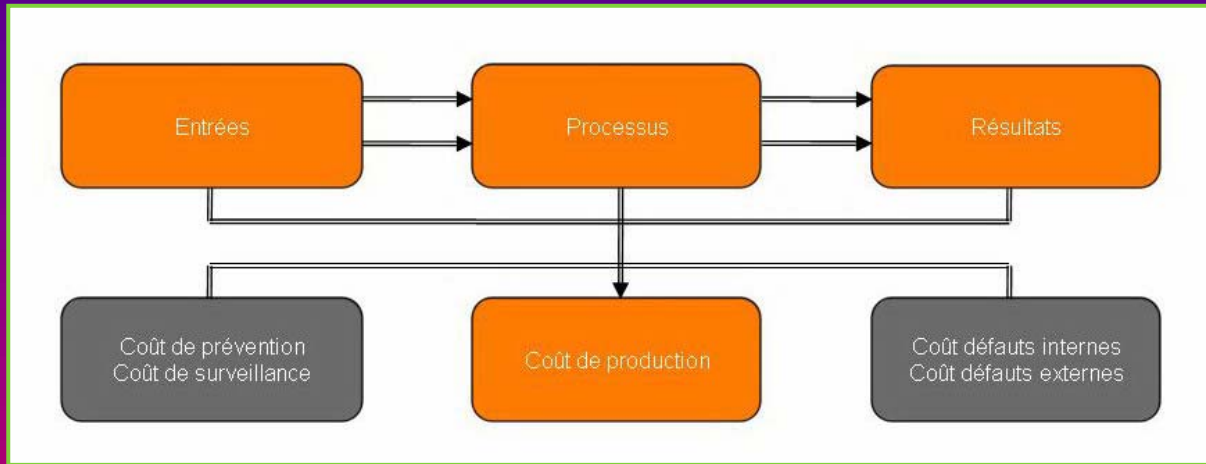
Qualité:

Acteurs		Logiques	Instrumentations
Pouvoirs Publics		Bien être collectif	Stratégies collectives Assurance de la qualité
Etablissements		Rationalité économique	Productivité Efficience
Professionnels		Développement survie	Processus Résultats
Public		Bien-être individuel	Satisfaction Résultats

Qualité des soins et des services de santé. Acteurs, logiques et instrumentations dominantes
Haddad S, Roberge D, Pineault R (1997) Comprendre la qualité: en reconnaître la complexité. Ruptures, revue transdisciplinaire en santé 4(1): 59-78

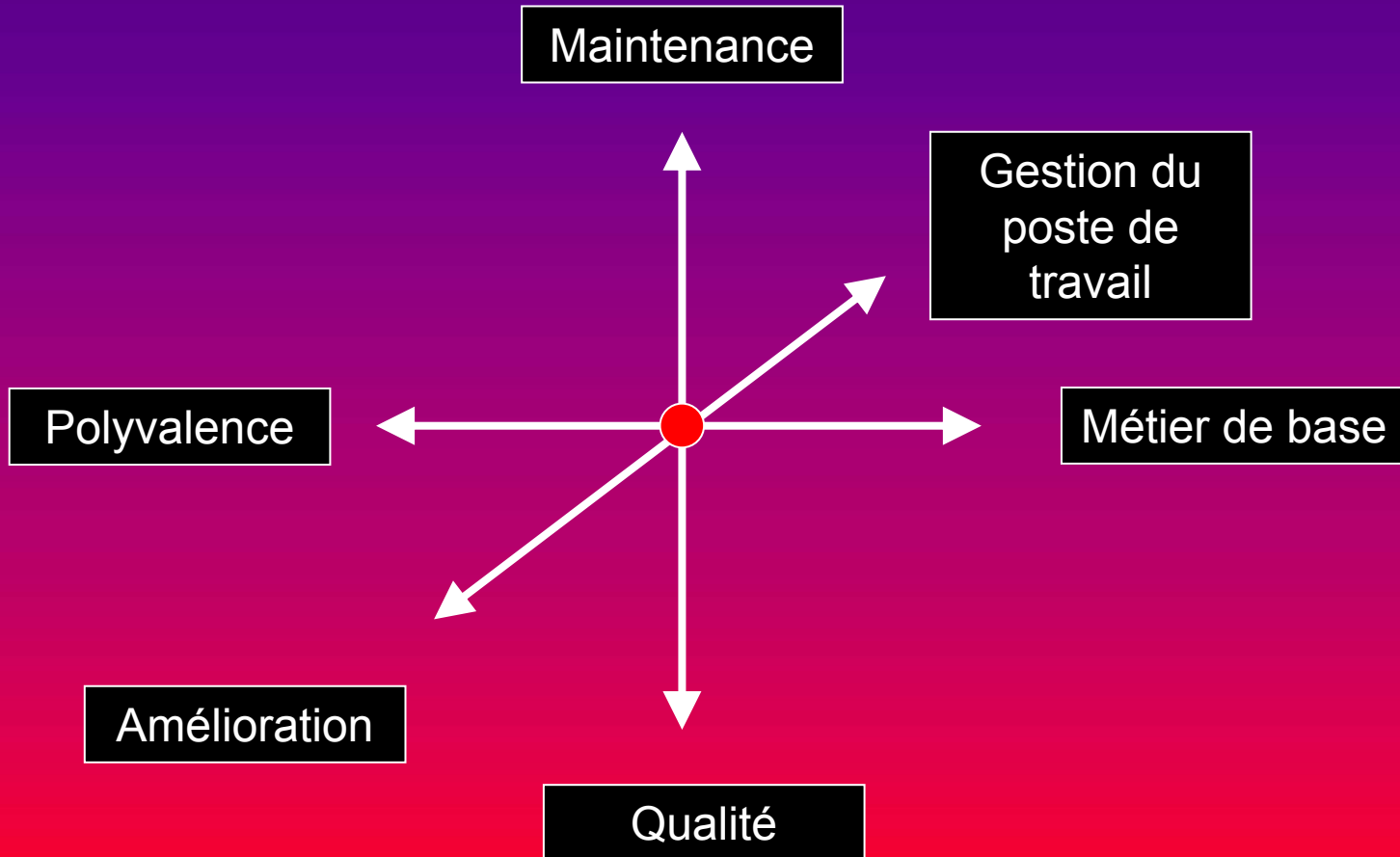


Coûts de la Non-qualité:



- Dans le secteur de la santé les coûts de la non-qualité sont à charge, d'un point de vue pécuniaire, de la sécurité sociale, ou suite à une action juridique, d'un responsable individuel (médecin, infirmier, ...), tandis que les coûts liés à l'obtention de la qualité sont eux à charge de l'institution hospitalière

Humain:



Culture de la sécurité:

- Sexton suggère 6 dimensions
 - Bon climat de travail en équipe
 - Satisfaction p/r au travail
 - Perception du management
 - Climat de sécurité
 - Conditions de travail
 - Reconnaissance et acceptation du stress

Sexton JB, Helmreich RL, Neilands TB, Rowan K, Vella K, Boyden J, Roberts PR, Thomas EJ. The Safety Attitudes Questionnaire : psychometric properties, benchmarking data, and emerging research. BMC Health Serv Res 2006, 6 :44



Qualité - Dangers:

- Processus \approx développement informatique
 - Au plus le nbre ↗ au plus le temps consacré à leur entretien ↗, au plus le nbre de nouvelles procédures ↘
- ↗ Procédures ↘ Créativité
- Entretenir les procédures !!!
- Perte de l'information
- La Qualité est l'affaire de tous

"Faites en sorte que vos collaborateurs ne laissent pas leur intelligence avec leur manteau, dans le vestiaire de l'entreprise" (A. Einstein)



Philosophie Globale de l'institution :

Gestion Q

COCOR, BP, CA

COMEX, CMP, CMM, CECS, CCB, CM, ISO 9001 (VVG, Labo), C2E (logistique), Serv Gest Risques, CT
Dir Gen, Dir Med, Dir Inf, Dir Log, SIM

AQ

GGA, CHH, Procéd. soins infirm., Projets (Pharm clin, contrat qualité, sécur médic onco), EBM, GCP, Fct Nutrit, Législation, CTH, Analyse Décès

Q Service

Satisfaction patient, Médiation, Gest des plaintes, Serv social

Plus

Labo Méd Exp, Bibli électronique, formations, Cell Q, Intranet (diffusion de l'information)

