

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*

Virginia Flintoft, MSc, BN  
Faculté de l'hygiène des mains  
mars 2011

Reducing Harm | Improving Healthcare | Protecting Canadians

Comment savez-vous ou saurez-vous que la liste de vérification de la sécurité chirurgicale a un impact significatif dans les soins chirurgicaux ?...

Pourquoi les indicateurs de mesure sont-ils importants ?

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*

# Objectifs

- Réviser et comprendre le but, l'application et la structure des indicateurs dans le processus de l'amélioration.
- Examiner la façon dont les données peuvent être utilisées pour stimuler l'amélioration.
- Réviser les indicateurs potentiels de la liste de vérification de la sécurité chirurgicale.

« Il est inacceptable, de la part des hôpitaux, de déclarer qu'ils procurent des soins de haute qualité sans appuyer leur allégation avec des preuves. »

Dr. Jack Kitts, Président directeur-général, The Ottawa Hospital  
*Metrics for Healthcare: The Leader's Role.*  
CMAJ, Feb. 2010

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*

Décision à prendre sur  
la manière de procéder...



4/07 2006-392P © John Ditchburn

Devrions-nous procrastiner,  
stagner ou bien éviter de faire  
quoi que ce soit ?...

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*

[www.saferhealthcarenow.ca](http://www.saferhealthcarenow.ca)

# Questions essentielles à poser afin de susciter l'amélioration.

## MODÈLE D'AMÉLIORATION

Qu'essayons-nous d'accomplir ?

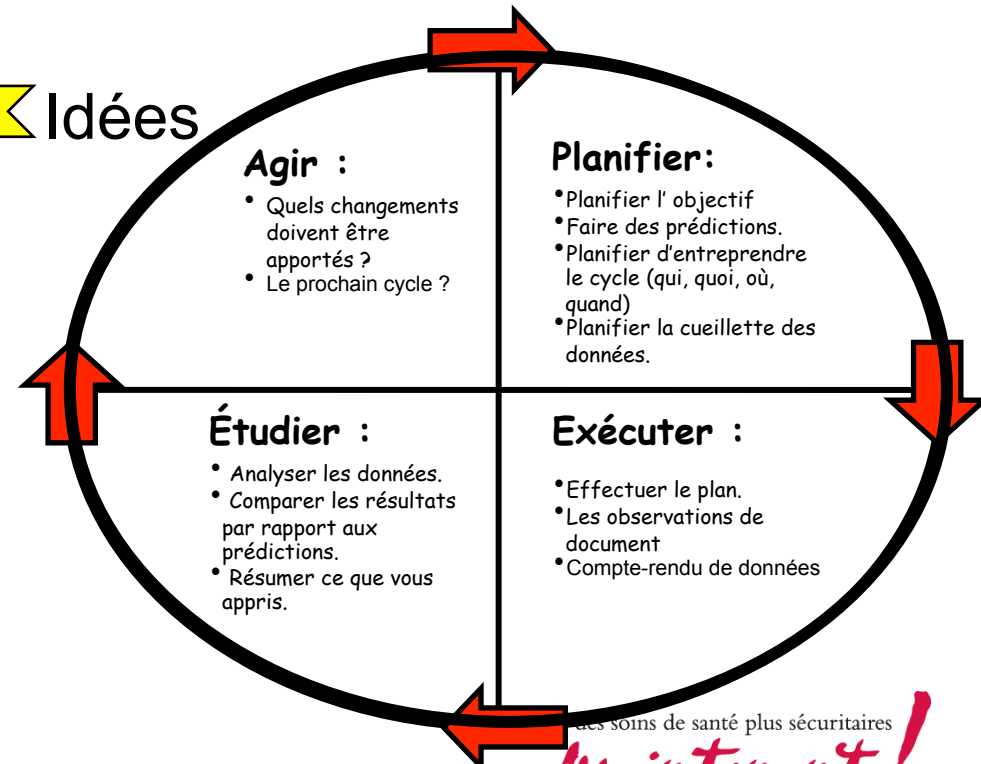
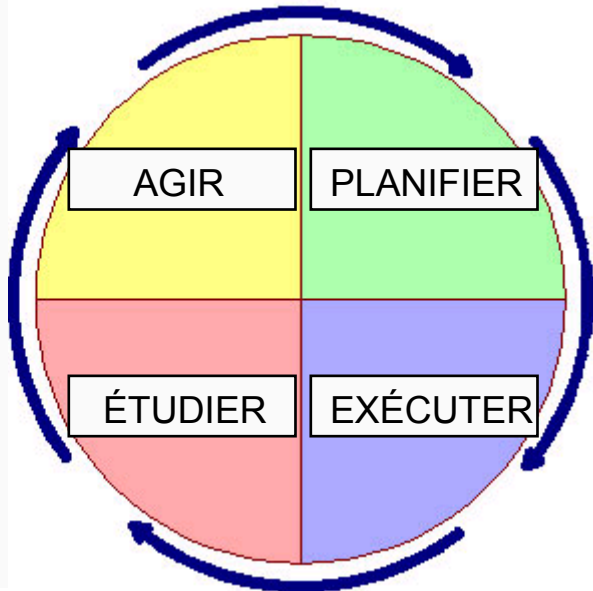
← Objectif

Comment saurons-nous si le changement entraîne une amélioration ?

← MESURES

Quels changements pouvons-nous faire afin de susciter une amélioration ?

← Idées



Le cycle PEEA pour susciter l'amélioration *Maintenant!*

# Pourquoi utiliser les indicateurs ?

**Recherche ?**



**Responsabilité ?**

**Amélioration ?**

La réponse à cette question guidera votre parcours en matière de mesure de la qualité.

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*

# Déterminez votre but.

- Amélioration
  - Pour améliorer les soins.
- Responsabilité
  - Comparaison, choix, assurance ou pour inciter le changement.
- Recherche
  - Créer de nouvelles connaissances.



# Les indicateurs pour apporter l'amélioration.

- Développent la volonté. / Créent une tension favorable au changement.
  - Démontrent un écart dans l'ensemble de la performance.
  - Démontrent une variabilité dans la performance.
- Éclairent les équipes- « Vous pouvez gérer ce que vous mesurez (indicateurs). »
- Créés pour aider votre équipe à améliorer son apprentissage et à établir ses priorités.
- Tout comme une courbe de croissance : l'important n'est pas de savoir où vous êtes, mais où vous allez.
- Réponses à la question : Est-ce que les changements sont des améliorations ?
- **NE SONT PAS :**
  - Conçus pour critiquer ou pour condamner.
  - Supposés prendre fin (doivent être durables).

# Data for Improvement, Accountability and Research

Aspect	Improvement	Comparison or Accountability	Clinical Research
<b>Aim:</b>	Improvement of care	Comparison, choice, reassurance, spur for change	New knowledge
<b>Methods:</b>			
<b>Test observability</b>	Test observable	No test, evaluate current performance	Test blinded
<b>Bias</b>	Accept consistent bias	Measure and adjust to reduce bias	Design to eliminate bias
<b>Sample size</b>	“Just enough” data, small sequential samples	Obtain 100% of available, relevant, data	“Just in case” data
<b>Flexibility of hypothesis</b>	Hypothesis flexible, changes as learning takes place	No hypothesis	Fixed hypothesis
<b>Testing strategy</b>	Sequential tests	No tests	One large test
<b>Determining if change is improvement</b>	Run charts or Shewhart charts	No change focus	Hypothesis tests (T-tests, F-tests, Chi-square), p-value
<b>Confidentiality of data</b>	Data used only by those involved in the improvement	Data available for public consumption	Research subjects' identities protected <small>des soins de santé plus sécuritaires</small>

Source: The Data Guide: Learning from Data to Improve Healthcare. Developed from Solberg, Leif I., Mosser, Gordon and McDonald, Susan. “The Three Faces of Performance Measurement: Improvement, Accountability and Research.” Journal on Quality Improvement. March 1997, Vol.23, No. 3.

# Mesurer pour l'amélioration vs mesurer pour la recherche

	Measurement for Improvement	Measurement for Research
<b>Purpose</b>	Implement current knowledge	Discover new knowledge
<b>Tests</b>	Sequential small tests - observational	One tightly controlled test - blinded
<b>Hypothesis</b>	Flexible, changes as learning occurs	Fixed
<b>Biases</b>	Try to stabilize bias from test to test	Maximally controlled
<b>Data</b>	Gather "just enough" data to learn from	Gather "as much data as possible and as required"
<b>Duration</b>	Multiple short test cycles	Months or years
<b>Change= Improve?</b>	Run charts or Shewart Charts	Hypothesis test - T-test, Chi Square, p value
<b>Confidentiality</b>	Data used only by those involved in improvement initiative	Subjects' identities protected

Source: Adapted from - The Data Guide: Learning from Data to Improve Healthcare. Developed from Solberg, Leif I., Mosser, Gordon and McDonald, Susan. "The Three Faces of Performance Measurement: Improvement, Accountability and Research." Journal on Quality Improvement. March 1997, Vol.23, No. 3.

Point essentiel :

L'amélioration de la qualité  
n'est pas de la recherche clinique.

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*

# Appropriation des indicateurs

- Le but de l'initiative des mesures «Les chirurgies sécuritaires sauvent des vies! » sert à l'apprentissage et non pas à juger.
- Toutes les mesures ont des limites, mais les limitées ne nient pas leur valeur.
  - Il faut chercher leur utilité et non pas leur
- Les indicateurs sont la seule voix du système. Écouter la voix nous donne des informations sur notre façon d'agir au sein du système.
- Les indicateurs racontent une histoire; vos objectifs énoncés dans le but de votre projet servent de points de référence.

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*

## Point essentiel :

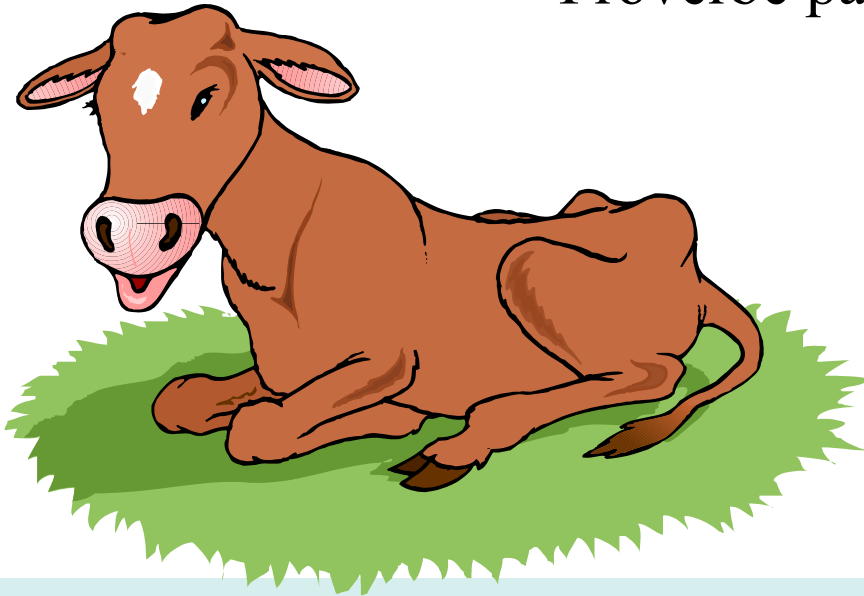
Les indicateurs ne remplacent pas le processus d'amélioration de la qualité.

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*

Les indicateurs ne remplacent pas  
l'amélioration de la qualité.

**“Vous ne pouvez engraisser une  
vache en la pesant.”**

Proverbe palestinien



des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*

[www.saferhealthcarenow.ca](http://www.saferhealthcarenow.ca)

# Les indicateurs ne remplacent pas l'amélioration de la qualité.

- La collecte d'indicateurs de résultats n'améliore pas la qualité - il faut agir sur les connaissances pour favoriser l'amélioration.
  - Comblent l'écart des connaissances  
« Savoir ce qui est juste » vs « agir sur ce qui est juste ».



# indicateurs : comment savons-nous qu'un changement est une amélioration ?

CSSV est sur le point d'apporter des changements aux systèmes, non pas aux indicateurs **mais ceux-ci jouent un rôle important :**

- Les indicateurs principaux sont nécessaires pour évaluer le progrès de nos objectifs
- Des indicateurs spécifiques peuvent être utilisés pour l'apprentissage durant les cycles PEEA
- Des indicateurs d'équilibre sont nécessaires pour évaluer si le système, dans son ensemble, est en cours d'amélioration.
- Les données sur le système (y compris les patients et les employés) peuvent être utilisées pour orienter les améliorations et peaufiner les changements.

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*

# Types d'indicateurs pour l'amélioration

- Trois types d'indicateurs en terme d'amélioration de la qualité
  - Résultats
  - Processus
  - D'équilibre

# Types d'indicateurs pour l'amélioration

- Indicateurs de résultats = voix du patient / client
  - Référez-vous aux principaux résultats du projet :
    - Comment performe le système ?
    - Quels sont les résultats ?
    - Comment la santé du patient est-elle touchée ?
  - résultats à long terme. Exemple : réduire les préjudices aux patients lors de chirurgie.

# Types d'indicateurs pour l'amélioration

- **Indicateurs de processus= le fonctionnement du système**
  - Indique par exemple si l'équipe a réussi à faire les changements souhaités dans un processus ciblé :
    - Est-ce que les parties ou étapes dans le système ont été performantes telles que planifiées ?
    - Est-ce que les changements essentiels ont été mis en œuvre dans le système ?
  - Les indicateurs à court terme sont-ils une réussite pour le projet ?
  - Exemple:
    - Projet = Réduire le risque préjudices lors de chirurgies
    - Intervention = utilisation des 3 étapes de la liste de vérification de la sécurité chirurgicale dans 100 % des chirurgies
    - Processus des indicateurs de processus = % de chirurgies où le chirurgien ou la personne désignée étaient présents pour les 3 étapes de la LVSC.

des soins de santé plus sécuritaires

*Maintenant!*

# Types d'indicateurs pour l'amélioration

- Indicateurs d'équilibre = regarde le système de différents points de vue
  - Indique si les autres étapes du système ont été perturbées par les changements (effets contraires).
    - Qu'est-il arrivé au système en améliorant les résultats et les processus ciblés?
    - Améliorons-nous certaines étapes du système au détriment des autres ? Effets secondaires ?
  - Exemple: l'utilisation des 3 étapes de la LVSC amène des délais résultant en moins de chirurgies et une liste d'attente chirurgicale plus chargée.

# Quand nos données commenceront-elles à bouger ?

- **Indicateurs au niveau du cycle PEEA**
  - Le mouvement est immédiat et nous amène vers un processus de changement.
- **Indicateur de processus**
  - Un changement est observé en premier lieu.
- **Indicateurs de Résultats**
  - Mouvement se produit après les mouvements des indicateurs de processus
- **Indicateurs d'équilibre**
  - Seulement pour la surveillance et non pour suivre le mouvement; si elles bougent ...faites attention!

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*

# Comment saurez-vous si le changement est une amélioration ?

- Les règles d'interprétation d'un simple **graphique de séquences** permet d'utiliser l'informations à partir des graphiques.
- Si il y a assez de données disponibles (>20), une analyse supplémentaire peut être poursuivie en utilisant un processus statistique ,graphiques de contrôle

des soins de santé plus sécuritaires

*Maintenant!*

# Pourquoi mesurer les données en fonction du temps ?

- Dans les efforts d'amélioration, les changements peuvent être modifiés et adaptés au fil du temps.
- Aidera à créer un appui dans vos efforts.
- Aidera à promouvoir la diffusion des résultats à d'autres départements de votre établissement.
- Les données résumées cachent de l'information (profil, déviants statistiques).

des soins de santé plus sécuritaires

*Maintenant!*



# Indicateurs

- Comment allons-nous savoir si un changement est une amélioration ?
- À quoi ressemble la réussite ?

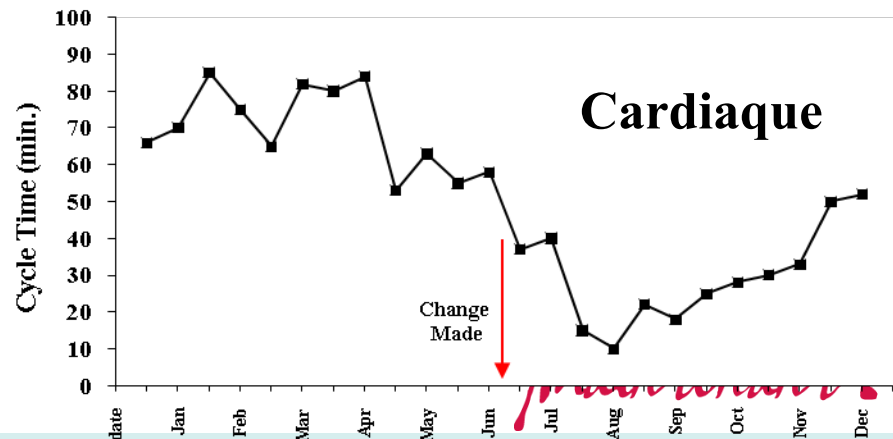
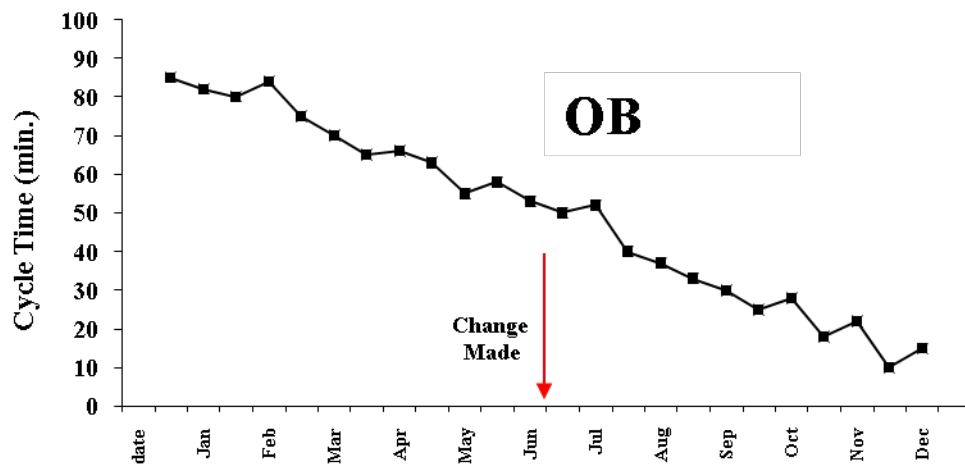
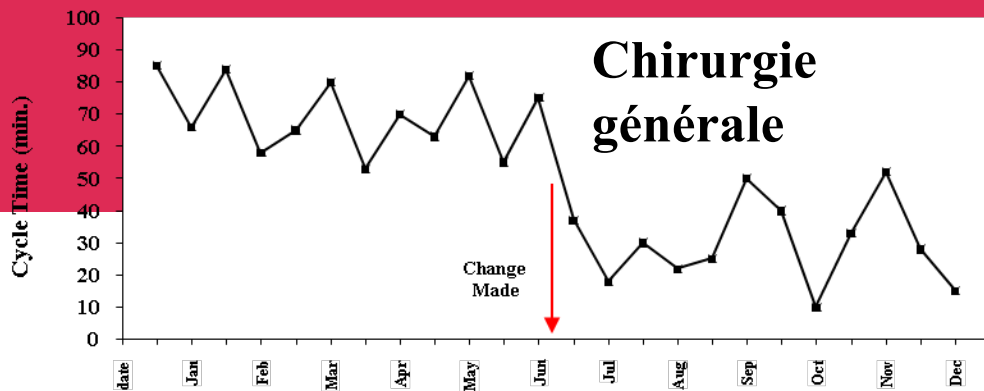
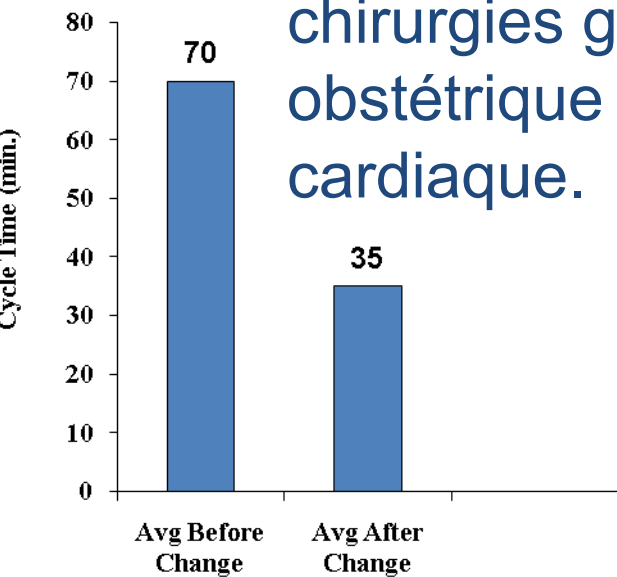


des soins de santé plus sécuritaires

*Maintenant!*

# Incidence des préjudices envers les patients rapportés

Résultats pour les chirurgies générales, obstétrique et cardiaque.



Des soins de santé plus sécuritaires  
maintenant!  
indicateurs potentiels de la LSVC

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*

# Indicateurs bien définis

Indicateur de processus	Définition	Source des données- outil de collecte de données du bloc opératoire	Échantillonnage	But
Utilisez la LVSC (obligatoire)	<p>% des chirurgies où les 3 sections de la LV ont été faites</p> <p>Numérateur = # chirurgies où les 3 sections de la LV ont été faites</p> <p>Dénominateur = # chirurgies</p>	<p>Outil de collecte de données du bloc opératoire</p> <p>“Les 3 parties de la LV ont-elles été faites ds ce cas-ci? “</p>	<p>Échantillon: 20 cas ou 10% des cas (catégories variées de chirurgies) faites par divers chirurgien ch mois.</p>	95%

# Quels pourraient être les indicateurs pour la LVCS?

- Conformité aux 3 étapes
  - Les 3 étapes?
  - Utilisation de la LV de façon générale pour toute les chirurgies?
  - Par groupe de professionnel?
- “Échappées-belles”
- Incidence de préjudices
  - Majeurs vs mineurs?

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*

# Points clés

- Mesure pour l'amélioration est plus ciblée et plus simple que pour la recherche
- Mesurer est une composante essentielle du modèle de l'amélioration et sert à suivre les changements et les améliorations
- Habituez-vous à colliger des données régulièrement et à les rapporter sur une base mensuelle

des soins de santé plus sécuritaires

*Maintenant!*

Copyright 2006 by Randy Glasbergen.  
www.glasbergen.com



**“This is a major project of utmost importance, but it has no budget, no guidelines, no support staff, and it’s due in 15 minutes. At last, here’s your chance to really impress everyone!”**

# Voulez-vous communiquer avec nous ?

L'équipe responsable des mesures  
*“des soins de santé plus sécuritaires maintenant!”*

Virginia Flintoft

416.946.8350

[virginia.flintoft@utoronto.ca](mailto:virginia.flintoft@utoronto.ca)

Alex Titeu

416 946-3103

[shn.ea@utoronto.ca](mailto:shn.ea@utoronto.ca)

Clara Ballantine

613 736-9142

[clara.ballantine@qhn.ca](mailto:clara.ballantine@qhn.ca)

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*