



Centre universitaire de santé McGill
McGill University Health Centre
11, rue des Armes - Montréal, QC H2T 1C6
Tel: 514 398 1111




Utilisation de la mesure comme stratégie d'amélioration de la sécurité médicamenteuse



Alain Biron, inf., Ph.D.
Adjoint au Directeur de la Qualité, Sécurité des soins, et Performance,
Centre universitaire de santé McGill
Professeur adjoint,
École des sciences infirmières Ingram,
Université McGill

Remerciements



- Institut canadien pour les sécurité des soins par l'entremise de la bourse Philip Hassen qui a contribué à une partie des résultats présentés
- Le Centre universitaire de santé McGill pour leur soutien au cours de ce fellowship

Objectifs



- Fréquence des erreurs de médicaments
- Utilisation de la mesure comme stratégie pour soutenir l'amélioration de la qualité et sécurité des soins:
 - Défis spécifiques à la sécurité médicamenteuse
 - Nouvelles possibilités à nos portes
 - Conditions à mettre en place pour tirer avantages de ces nouvelles possibilités

Utilisation de la mesure comme stratégie d'amélioration de la qualité



- Pourquoi mesurer?
- Efficacité de l'audit et de la rétroaction comme stratégie d'amélioration

Pourquoi mesurer?



- Amélioration de la qualité:
 - Identifier des opportunités d'amélioration
 - Déterminer si les objectifs ont été atteints
 - Vérifier la pérennité des changements
- Reddition de compte
- Recherche

Qu'est-ce qu'un audit?



« Un processus utilisé qui vise à améliorer les soins aux patients grâce à un examen systématique des soins en fonction de critères explicites qui accompagne un changement. Les notions de structure, processus et résultats des soins sont choisis et systématiquement évalués selon des critères explicites

(National Institute for Clinical Excellence, 2002).

L'audit et la rétroaction sont-ils efficaces?



- Les effets varient beaucoup (peu à substantiels)
- La qualité de la preuve est modérée
- L'audit et la rétroaction sont plus efficace quand:
 1. La performance des professionnels de la santé est mitigée au départ;
 2. La personne responsable pour l'audit et la rétroaction est le superviseur ou un collègue;
 3. L'audit et la rétroaction sont effectués plus d'une fois;
 4. La rétroaction est effectué par écrit et verbalement;
 5. La rétroaction inclue des cibles claires et un plan d'action.

Jamtvædt, G., Young, J. M., Kristoffersen, D. T., O'Brien, M. A., & Oxman, A. D. (2012). Audit and feedback: effects on professional practice and health care outcomes. Cochrane Database of Systematic Reviews.

Défis liés à l'utilisation de la mesure comme stratégies d'amélioration de la sécurité médicamenteuse



- Type de mesures utilisées:
 - Déclaration volontaire
 - Triggers (manuel ou électronique)
 - Observation directe

Comparaison entre les méthodes



Basé sur un échantillon de 2556 doses administré:

Méthode	Observation	Trigger	Déclaration
Nombre d'erreur détecté (%)	300 (11.7%)	17 (0.7%)	1 (0.04%)

Flynn, E. A., Barker, K. N., Pegger, G. A., Bates, D. W., & Mikesal, R. L. (2002). Comparison of methods for detecting medication errors in 36 hospitals and skilled-nursing facilities. *Am J Health Syst Pharm*, 59(5), 436-446.

Avantages et inconvénients de chaque



- Système de déclaration des incidents / accidents:
 - Sert à identifier des pistes d'amélioration
 - Ne peut être utilisé pour mesurer le taux d'erreurs
 - Ne peut être utilisé pour comparer les établissements entre eux
- Triggers:
 - Plus fiable que la déclaration volontaire
 - Permet de détecter certaines situations plus facilement
 - Les deux types (manuel et électronique) demandent plus de ressources
- Observation directe:
 - Devrait être recherchée en raison des ressources requises par cette méthode

Nouvelle capacité de mesure à nos portes



- Dossier patient informatisé
- Pompe de nouvelle génération:
- Administration assistée du code à barre

Nouvelles capacités de mesure et introduction de solution technologique



- Les établissements de santé ont acheté des pompes intelligentes pour remplacer un inventaire vieillissant et non pas dans une perspective de sécurité
 - Non pas standardisés les concentrations ou les limites
 - Non pas utilisés les données disponibles pour déterminer comment les pompes étaient utilisées
 - N'avait pas un système sans-fil pour effectuer les mises-à-jour et utiliser les données
- Conclusion: Les gains en sécurité n'ont pas été réalisés

Objectif



- Documenter comment les caractéristiques du contexte et de l'audit et de la rétroaction parmi les établissements de santé reconnus pour leur utilisation de la mesure pour soutenir l'amélioration de la qualité

Méthode



- Étude de cas
 - Sélection des cas par nomination
 - 1 cas canadien et 1 international
- Collecte de données
 - 28 entrevues semi-dirigées
 - 12 heures d'observation non-participative
 - Documentation
- Analyse de données
 - Analyse de contenu
 - Analyse des cas de manière successive
 - Nvivo 9

Résultats



- Contexte:
 - Leadership fort venant appuyer l'importance de la mesure
 - Culture qui favorise l'amélioration de la qualité
 - Capacité d'amélioration continue de la qualité présente
 - Infrastructure de données
 - L'organisation investie dans le développement des compétences en amélioration de la qualité de ses professionnels
- Rétroaction:
 - Préférence marquée pour une rétroaction verbale
 - Rétroaction effectuée par un leader au niveau de l'unité (microsystème)
 - Bidirectionnalité de l'information (circulation)

Leadership



- «Je suis de plus convaincu que la plus grande chose que X a fait au cours de ses deux décennies ici, et je l'ai dit, cette phrase que je m'apprête à utiliser a un peu de ton clocher de l', alors pardonnez-moi pour que, et certains accents, mais essentiellement juste prêcher l'évangile. »

Culture



- "Il ya eu ... Je pense que deux choses doivent se produire. ... Il doit y avoir quelque chose à partir du haut qui est un indicateur visible que la mesure est-elle importante, que nous avons quelques cibles à atteindre et vous êtes essentiels dans l'atteinte de ces cibles. Donc, je pense, vous le savez, nous avons fait un très bon travail de création de cette condition initial, l'importance de la mesure"

Développement de la capacité organisationnelle pour l'amélioration de la qualité



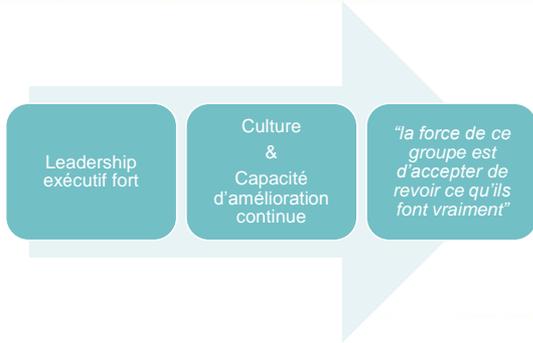
Infrastructure de données

"Nous avons un entrepôt de données vraiment bon et – comme analyste- je n'ai jamais besoin d'aller au système source"

Focus mis sur le développement des compétences des professionnel en amélioration de la qualité

"Nous avons beaucoup de formation avec notre personnel, genre ... presque que 400 personnes, probablement 250 ont reçu une formation sur les 5S, formation lean, nous voulions que notre personnel comprenne ce que cela voulais dire"

Processus



Caractéristiques de la rétroaction



- Préférence pour une rétroaction verbale
- Donné par un leader au niveau du microsystème
- Bidirectionalité de l'information

Conclusion



- Il faut être prudent dans l'utilisation des rapports de déclaration volontaire d'incidents et accidents.
- L'audit et la rétroaction sont des moyens efficaces pour soutenir les efforts d'amélioration de la sécurité médicamenteuse
- De nouvelles possibilités technologiques donnent maintenant accès à une plus grande capacité de mesure
- Pour que cette nouvelle possibilité de mesure se traduise en améliorations concrètes, il faut:
 - Un leadership au niveau exécutif fort
 - Culture soutenant l'utilisation de la mesure
 - Investissement dans le développement des compétences en amélioration continue de la qualité
- Les leaders au niveau des équipes de soins jouent un rôle de premier plan:
 - Rétroaction verbale, engagé l'équipe dans un dialogue
 - Ces leaders sont capable de donner un sens au résultats

Questions