



**GROUPEMENT DE  
COOPERATION SANITAIRE  
DES HOPITAUX ET  
ETABLISSEMENTS  
LOCAUX DE PROXIMITE  
D'ARDECHE MERIDIONALE**



# **Mutualiser et communiquer les indicateurs de qualité et de sécurité des soins au sein d'un GCS**

**Marc MOULAIRE, ingénieur qualité-risques**

## **PREAMBULE**

---

- **Il n'y a pas de qualité sans mesure ni objectif**
- **Un indicateur est une mesure associée à un objectif**
- **V 2010: « indicateur » cité 100 fois et présent dans 17 critères**

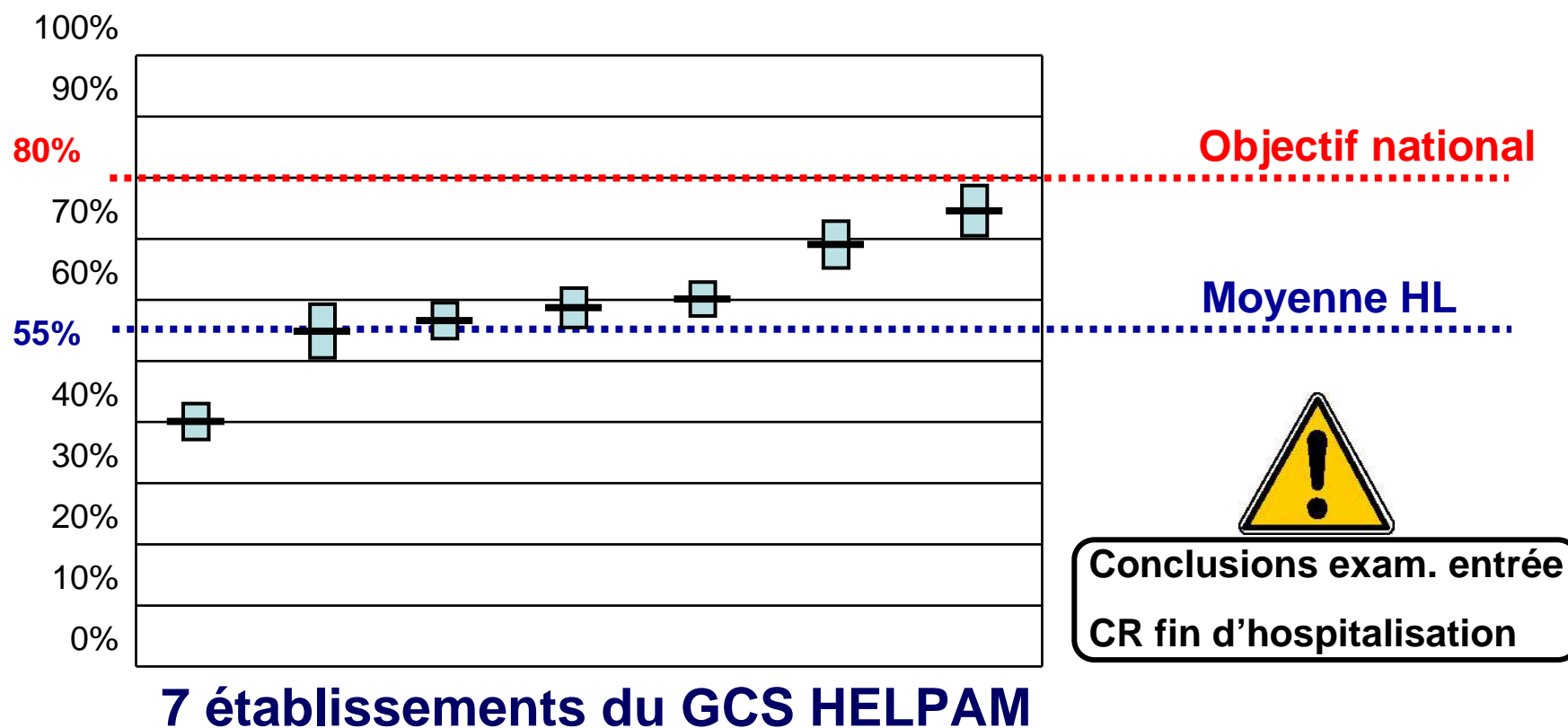
# Expérimentation IPAQSS 2009 HL

## ➤ Audit de 80 dossiers tirés au sort / 1<sup>er</sup> semestre

| Thème                                              | Indic. | nb. critères |
|----------------------------------------------------|--------|--------------|
| Tenue du dossier patient                           | TDP    | 36           |
| Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation | DEC    | 2            |
| Traçabilité de l'évaluation de la douleur          | TRD    | 2            |
| Dépistage des troubles nutritionnels               | DTN    | 3            |

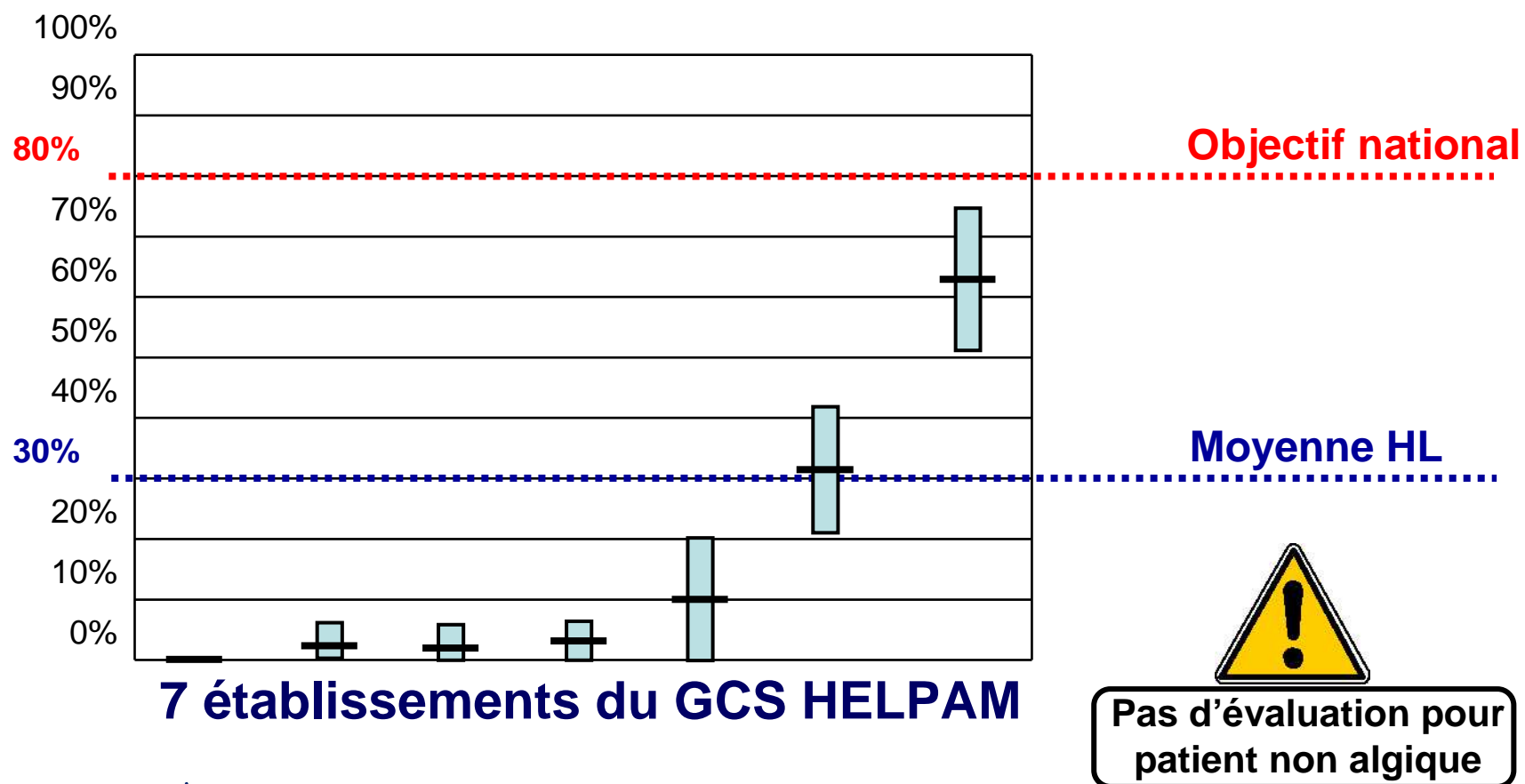
## ➤ 30 HL nationaux dont 11 R-A dont 7 GCS HELPAM

## ➤ Résultat TDP: tenue du dossier patient







# Expérimentation IPAQSS 2009 HL





## ➤ Résultat TRD: traçabilité de la douleur



# Publication des indicateurs nationaux

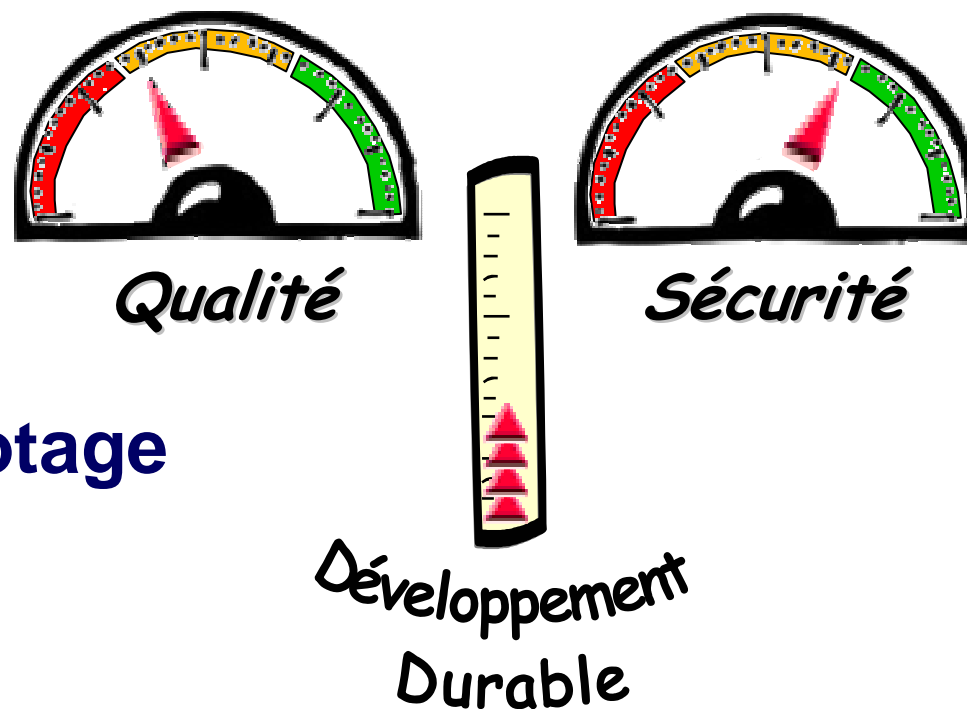
arrêté du 30 décembre 2009 + instruction N°DGOS/PF/192/2010 du 9 juin 2010

| Année 2008   | Résultat | Classe | Évolution                                                                           | Atteinte objectif national |
|--------------|----------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Score agrégé | 72.14    | B      |  | Sans objet                 |
| ICALIN       | 84       | A      |  | OUI                        |
| ICSHA        | 77.13    | B      |  | OUI                        |
| ICATB        | 8.25     | B      |  | OUI                        |

| Année 2009 | Résultat  | Position                                                                              | Évolution | Atteinte objectif national |
|------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------|
| TDP        | 59 ± 3    |   | NA        | NON                        |
| DEC        | 0         |  | NA        | NON                        |
| TRD        | 32.5 ± 10 |  | NA        | NON                        |
| DTN        | 78.75 ± 9 |  | NA        | OUI                        |

# Tableau de bord DD.Q.S.

- Assemblage d'indicateurs
- Développement Durable, Qualité, Sécurité,
- Pertinents
- Ciblés
- Périodiques
- Indispensables au pilotage





# Tableau de bord DD.Q.S.

## 57 indicateurs:

- 10 indicateurs nationaux obligatoires
- 4 indicateurs du CPOM
- 5 indicateurs issus du signalement des EI
- 5 indicateurs issus des questionnaires de satisfaction
- 7 indicateurs EPP (maltraitance, escarres, chutes, IAS)
- 7 indicateurs du bilan social
- 9 indicateurs du diagnostic DD
- 10 autres (vigilances, incendie, plaintes, DD)

# Tableau de bord Sécurité (1)

satisfaisant +10%/cible  
à surveiller  
insuffisant -10%/cible

| Risque                              | Indicateur                                | Cible | 2007 | 2008 | 2009  |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|-------|------|------|-------|
| 1. Médicaments et produits de santé | Incidence EI médicamenteux / 1000 JH      | < 1   | 1,5  | 0,8  | 0,25  |
|                                     | Nb. alertes sanitaires ascendantes        | /     | 0    | 0    | 1     |
| 2. Evt. indésirables                | Incidence EI / lit                        | > 1,5 | 0,5  | 1,2  | 1,37  |
| 3. Maltraitance                     | Score de maîtrise (référentiel ministère) | > 70% |      | 60%  | 75%   |
| 4. Risque infectieux                | ICALIN                                    | > 80  | 74   | 84   | 86,5  |
|                                     | ICSHA                                     | > 70  | 78,2 | 77,1 | 91,1  |
|                                     | Score agrégé                              | > 60  | 66,9 | 72,1 | 80,7  |
|                                     | ICATB                                     | > 10  | 7,2  | 8,3  | 10,8  |
|                                     | Taux de prévalence des IAS nosocomiales   | < 5%  | 12%  | 7%   | 5,5%  |
| 5. Dénutrition                      | IPAQSS DTN1                               | > 80% |      |      | 79%   |
| 6. Escarres                         | Taux de prévalence                        | < 5%  | 15%  | 12%  | 10,7% |
| 7. Chutes                           | Nb. de chutes / lit                       | < 1,5 | 1,8  | 2,8  | 1,6   |
|                                     | Taux de chuteurs                          | < 50% | 46%  | 24%  | 11%   |
|                                     | Taux de chutes graves                     | < 15% | 12%  | 10%  | 5%    |
|                                     | Taux de chuteurs récidivants              | < 50% | 47%  | 50%  | 38%   |

# Tableau de bord Sécurité (2)

satisfaisant +10%/cible  
à surveiller  
insuffisant -10%/cible

| Risque                    | Indicateur                                | Cible | 2007 | 2008 | 2009 |
|---------------------------|-------------------------------------------|-------|------|------|------|
| 8. Fugues, suicides       | Incidence EI / 1000 JH                    | < 1   | 0,3  | 0,1  | 0,53 |
| 9. Violence, malveillance | Incidence EI / 1000 JH                    | <1    | 1,2  | 0,5  | 0,08 |
| 10. Incendie              | Nb. de départs de feu / 1000 JH           | < 1   | 0,1  | 0,5  | 0,02 |
|                           | Score de maîtrise du risque incendie      | > 70% | 60%  | 68%  | 79%  |
| 11. Risque professionnel  | Incidence des AES / 100 lits              | < 8   | 3    | 2,3  | 1,6  |
|                           | Criticité moyenne du risque professionnel | < 20% | 32%  | 28%  | 19%  |
|                           | Taux de fréquence des AT                  | < 25  | 39   | 27   | 37,3 |
|                           | Taux de gravité des AT                    | < 1,2 | 1,5  | 0,2  | 0,29 |

# Tableau de bord Qualité

satisfaisant +10%/cible  
à surveiller  
insuffisant -10%/cible

| Thème                      | Indicateur                                      | Cible | 2007 | 2008 | 2009 |
|----------------------------|-------------------------------------------------|-------|------|------|------|
| 1. Démarche qualité        | Score CPOM Qualité 1 + Qualité 2                | 11    | 8    | 11   | 11   |
| 2. Satisfaction du patient | Nb. plaintes et réclamations / 1000 JH          | < 1   | 0,8  | 0,4  | 0,57 |
|                            | Taux de traitement des plaintes et réclamations | >80%  | 100% | 100% | 100% |
|                            | Taux de retour des questionnaires               | > 30% | 25%  | 28%  | 52%  |
|                            | Taux de satisfaction globale                    | > 90% | 80%  | 78%  | 82%  |
|                            | Taux de satisfaction quant aux soins            | > 90% | 90%  | 95%  | 96%  |
|                            | Taux de satisfaction quant à l'information      | > 90% | 70%  | 72%  | 82%  |
|                            | Tx. de satisfaction quant au respect des droits | > 90% | 72%  | 68%  | 70%  |
| 3. Douleur                 | IPAQSS TRD                                      | > 80% |      |      | 32%  |
|                            | Indic. Qualité 7 du CPOM (temps de formation)   | > 5%  | 3%   | 3%   | 4,5% |
| 4. Dossier patient         | IPAQSS TDP                                      | > 80% |      |      | 72%  |
|                            | IPAQSS DEC 2                                    | > 80% |      |      | 2%   |
| 5. Gestion doc             | Tx. de consultation des documents qualité       | > 20% |      | 10%  | 23%  |
| 6. Social                  | Taux de satisfaction globale du personnel       | > 75% | 70%  | 75%  | 72%  |
|                            | Taux d'absentéisme                              | < 10% | 8%   | 10%  | 7%   |
| 7. Système d'info.         | Score Qualité 5 du CPOM                         | 5     | 3    | 5    | 5    |

# Tableau de bord DD

|              |            |
|--------------|------------|
| satisfaisant | +10%/cible |
| à surveiller |            |
| insuffisant  | -10%/cible |

| Thème                 | Indicateurs                                                 | Unité                    | Cible | 2009  |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------|-------|-------|
| achats                | Proportion de produits labellisés bio achetés               | %                        | >10%  | 0%    |
|                       | Proportion de marchés conclus avec une clause DD            | %                        | 100%  | 0%    |
|                       | Score "achats" du DD-INDIC                                  | %                        | >50%  | 59%   |
| énergie et eau        | Consommation journalière moyenne d'énergie primaire par lit | kWh/lit/j                | <66   | 123   |
|                       | Production journalière de gaz à effet de serre par lit      | kgCO <sup>2</sup> /lit/j | <9,45 | 17,8  |
|                       | Part des énergies renouvelables dans la consommation        | %                        | >10%  | 0%    |
|                       | Volume journalier d'eau consommé par lit                    | l/lit/j                  | <190  | 178   |
|                       | Score "énergie" du DD-INDIC                                 | %                        | >50%  | 27%   |
|                       | Score "eau" du DD-INDIC                                     | %                        | >50%  | 30%   |
| déchets               | Poids journalier de déchets tous types par lit              | kg/lit/j                 | <4    | 2,39  |
|                       | Poids journalier de DASRI par lit                           | kg/lit/j                 | <0,2  | 0,044 |
|                       | Taux de recyclage des déchets                               | %                        | >75%  | 24%   |
|                       | Score "déchets" du DD-INDIC                                 | %                        | >50%  | 52%   |
| bâtiment              | Score "bâtiment" du DD-INDIC                                | %                        | >50%  | 60%   |
| conditions de travail | Score de satisfaction du baromètre social                   | %                        | >75%  | 80%   |
|                       | Score "social" du DD-INDIC                                  | %                        | >50%  | 48%   |
| santé publique        | Score "santé" du DD-INDIC                                   | %                        | >50%  | 28%   |
|                       | Score "nutrition" du DD-INDIC                               | %                        | >50%  | 55%   |



# Fiche

## Une fiche descriptive pour chaque indicateur

|                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                            |                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                     | Risques & Qualité                                                          | Réf: FT/HELPAM/026/A    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                     | Mots clés: Indicateur, qualité, fiche                                      | Page: 1/1               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                            | Nature: Fiche technique |
| Rédacteur : M. Moulair                                                                                                                                                                                                                                              | Titre: Fiche indicateur<br>Nombre de plaintes et réclamations pour 1000 JH | Date: 24 juin 2010      |
| <b>FICHE DESCRIPTIVE D'INDICATEUR</b>                                                                                                                                                                                                                               |                                                                            |                         |
| <b>Nombre de plaintes et réclamations pour 1000 JH</b>                                                                                                                                                                                                              |                                                                            |                         |
| <b>V2010</b> : critère 9a                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                            |                         |
| <b>Définition</b> : Nombre annuel de plaintes et réclamations rapporté à 1000 journées d'hospitalisation dans l'établissement.                                                                                                                                      |                                                                            |                         |
| <b>Type d'indicateur</b> : Structure <input type="checkbox"/> Processus <input type="checkbox"/> Résultat <input type="checkbox"/> Satisfaction <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                 |                                                                            |                         |
| <b>Mode de calcul</b> : Cet indicateur est un rapport :                                                                                                                                                                                                             |                                                                            |                         |
| <b>Numérateur</b> : Nombre annuel de plaintes écrites et de réclamations écrites ou orales retranscrites par écrit. Tous les signalements de tous les services (médecine, SSR, EHPAD, médico-social) sont pris en compte.                                           |                                                                            |                         |
| <b>Dénominateur</b> : Nombre total de journées d'hospitalisation dans la structure, toutes prises en charge confondues divisé par mille.<br>Le taux est exprimé avec deux chiffres après la virgule et s'exprime en unités pour mille.                              |                                                                            |                         |
| <b>Mode de recueil</b> : Décompte des plaintes et des réclamations. Cela suppose qu'il existe un système de collecte soit sous forme de main courante, soit par recensement des courriers d'usagers et des fiches retranscrivant des réclamations orales d'usagers. |                                                                            |                         |
| <b>Fréquence de recueil</b> : Une fois par an au plus tôt le 1 <sup>er</sup> janvier de l'année N+1 et au plus tard au 31 mars de l'année N+1.                                                                                                                      |                                                                            |                         |
| <b>Périodicité de l'édition des résultats</b> : annuelle                                                                                                                                                                                                            |                                                                            |                         |
| <b>Cible qualité</b> : 1 plainte ou réclamation annuelle pour 1000 journées                                                                                                                                                                                         |                                                                            |                         |
| <b>Références et commentaires</b> :                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                            |                         |
| Conformément à la réglementation (articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la santé publique), le système de gestion des plaintes permet :                                                                                                                       |                                                                            |                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>le recueil de l'expression des usagers ;</li> <li>une réponse pertinente et individualisée à chaque plainte et réclamation.</li> </ul>                                                                                       |                                                                            |                         |
| Les dispositions relatives à la médiation et au rôle de la CRU prennent un caractère particulièrement important dans ce cadre.                                                                                                                                      |                                                                            |                         |



# Le mot de la fin

---

**L'indicateur n'est pas une fin mais bien  
un outil de pilotage**

**mais faire simple et réitérer**



**Merci de votre attention**